

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

2015

Mari Tiitinen

YHTEISTYÖSSÄ ON MAHDOLLISUUS

– Yhteispalvelu Monitorin ja Skanssin kirjaston
palveluiden kehittäminen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mari Tiitinen

YHTEISTYÖSSÄ ON MAHDOLLISUUS – YHTEISPALVELU MONITORIN JA SKANSSIN KIRJASTON PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Yleisten kirjastojen on sopeuduttava muuttuviin olosuhteisiin kehittämällä nykyisiä palveluitaan ja etsimällä uusia keinoja palveluidensa säilyttämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli Yhteispalvelu Monitorin ja samoissa tiloissa sijaitsevan Skanssin kirjaston yhteistyön ja palveluiden kehittäminen. Opinnäytetyössä selvitettiin, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat Skanssin kirjaston nykyisiin palveluihin ja sijaintiin yhteispalvelupisteessä. Lisäksi selvitettiin, mitä hyötyä kirjasto saa yhteistyöstä, ja miten yhteistyötä eri toimijoiden kanssa voidaan tulevaisuudessa kehittää. Aineistoa tutkimusta varten kerättiin kyselyllä, sähköpostitiedusteluilla sekä teemahaastattelulla.

Teoriapohjana työssä hyödynnetään palvelumuotoilua, joka tarjoaa käyttökelpoisen ja asiakaslähtöisen tavan palveluiden kehittämiseen. Työssä esitellään palvelumuotoilun mahdollisuuksia ja nostetaan esiin Helsingin ja Oulun kirjastoissa toteutetut kolme palvelumuotoiluhanketta.

Yhteispalvelupisteitä, joissa kirjasto on tavalla tai toisella mukana, on tällä hetkellä Suomessa 27. Sellaista ratkaisua, jossa yhteispalvelun tiloissa on kokonainen kirjasto, ei ole vielä toista. Opinnäytetyössä käsitellään kirjaston tekemää yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ja esitellään erilaisia yhteistyömuotoja Vantaan ja Tampereen alueelta.

Kysely tuotti odotetusti hyvän tuloksen: asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä kirjaston ja yhteispalvelun palveluihin. Asiakasprofiilin päivityksessä havaittiin, että kanta-asiakkaiden määrä on kasvussa ja asiakaskunta nuoremmassa. Haastattelusta nousi esiin joitakin kokeilemisen arvoisia kehitysideoita: yhteistyötä voisi kehittää tulevaisuudessa vapaaehtoisjärjestöjen ja yritysten avulla. Yhteispalvelu Monitorin kirjasto on esimerkki kirjaston kyvystä vastata muuttuviin olosuhteisiin ja tuottaa palveluita tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

ASIASANAT:

yhteispalvelu, yleiset kirjastot, Monitori, kauppakeskukset, yhteistyö, Skanssi, palvelumuotoilu, asiakastyytyvyys, kyselytutkimus, teemahaastattelut, muutos, sopeutuminen, kehittäminen, opinnäytteet,

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

May 2015 | 68

Olli Mäkinen

Mari Tiitinen

THERE IS POSSIBILITY IN COOPERATION - THE CITIZEN SERVICE CENTRE MONITORI'S AND SKANSSI LIBRARY'S SERVICE DEVELOPMENT

Public libraries are under big changes because of the poor economic situation. Libraries must find new ways of adaptation and development of services. The general purpose of this study was to develop the Citizen Service Centre Monitori's and Skanssi Library's services and cooperation. More precisely, the target was to examine how satisfied customers were with Skanssi library's present services and the location at Skanssi shopping centre. One target was also to examine, what kind of benefits the library gets of the cooperation, and how the cooperation with the other operators can be developed in the future.

The research methods were a customer satisfaction enquiry and a theme interview. Information for the study was also collected by several e-mail enquiries. The study was based on the theory of service design, which offers usable and customer-oriented methods for service development.

There are 27 Citizen Service Centres in Finland where library is involved in one way or another. Such a solution where a Citizen Service Centre's facilities involve a whole library doesn't exist elsewhere yet. This study presents what kind of cooperation libraries can do with voluntary organizations, the private sector and with other libraries.

The results of the customer satisfaction enquiry were good as expected: the customers are very satisfied with the services that Monitori and the library offer. The amount of regular customers has increased and the customers' average age is declining. The interview raised a few development ideas about the cooperation: in the future, cooperation with voluntary organizations and the private sector could be worth trying. The Citizen Service Centre Monitori's and Skanssi Library's cooperation is one example of ability to adapt to change.

KEYWORDS:

public libraries, Citizen Service Centres, service design, shopping centres, change, adaptation, development, interview, enquiry, cooperation, thesis, customer satisfaction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 TIEDONHANKINTA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	9
2.1 Käytetyt metodit ja aineisto	9
2.1.1 Teemahaastattelun teoria	10
2.1.2 Kyselytutkimuksen teoria	11
3 PALVELUMUOTOILU APUNA KIRJASTON KEHITTÄMISESSÄ	14
3.1 Miksi palvelumuotoilua?	15
3.2 Palvelumuotoiluprosessi	15
3.3 Palvelukokemus muodostuu palvelupolulla	17
3.4 Helsingin ja Oulun palvelumuotoiluhankkeet	18
4 YHTEISPALVELUPISTEET JULKISTEN PALVELUIDEN TARJOAJINA	20
4.1 Yhteispalvelun tavoitteet ja tehtävät	20
4.2 Yhteispalvelupisteitä ja yleisiä kirjastoja koskeva lainsäädäntö	21
4.3 Yhteispalvelun perustaminen Turkuun	22
4.3.1 Skanssin yhteispalvelupiste Monitori	23
4.3.2 Skanssin kauppakeskuksen ja Monitorin asiakaskunta	25
5 KIRJASTOJEN TEKEMÄ YHTEISTYÖ MUUTOKSEEN SOPEUTUMISESSA	27
5.1 Skanssin kirjasto	28
5.1.1 Kauppakeskuksessa sijaitsemisen hyödyt	30
5.1.2 Kompaktit kokoelmat	31
5.2 Kirjaston yhteistyökumppanit	33
5.2.1 Kirjastoyhteistyö	34
5.2.2 Yhteispalvelupisteiden ja kirjastojen välinen yhteistyö	36
5.2.3 Yhteistyö julkisen ja yksityisen sektorin kanssa Tampereella	37
5.2.4 Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa Tikkurilan kirjastossa	37
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	39
6.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	39
6.2 Teemahaastattelun tulokset	44
7 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA POHDINTAA	50

LIITTEET

- Liite 1. Monitorin asiakastyytyväisyyskyselyn raportti
- Liite 2. Kyselylomakkeen paperiversio
- Liite 3. Kyselyn flyer
- Liite 4. Kyselyn mainos
- Liite 5. Teemahaastattelukysymykset

KUVAT

- | | |
|---------------------------------|----|
| Kuva 1. Yhteispalvelu Monitori. | 24 |
| Kuva 2. Skanssin kirjasto. | 29 |
| Kuva 3. Jokeri-hylly. | 32 |
| Kuva 4. Monitorin tilat. | 48 |

KUVIOT

- | | |
|--|----|
| Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127). | 16 |
| Kuvio 2. Muutosta tukevat tekijät (Ponteva 2009, 11). | 28 |

TAULUKOT

- | | |
|---|----|
| Taulukko 1. Monitorissa asioinnin syy. | 40 |
| Taulukko 2. Tyytyväisyys kirjaston palveluihin. | 41 |
| Taulukko 3. Kiinnostus kirjastopalveluita kohtaan. | 42 |
| Taulukko 4. Kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys. | 42 |
| Taulukko 5. Vastaajien kotipaikkakunta. | 43 |

1 JOHDANTO

Kirjastoala on historiansa aikana kehittynyt valtavasti, ja nykyisin Suomessa on kattava ja monipuolisia aineistoja ja palveluita tarjoava kirjastoverkko. Suomessa on eletty taloudellisesti tiukkoja aikoja vuoden 2010 jälkeen, mikä on johtanut yleisten kirjastojen lakkauttamiseen ja kirjastojen muuttamiseen omatoimikirjastoiksi. Yleisten kirjastojen on sopeuduttava muuttuviin olosuhteisiin kehittämällä nykyisiä palveluitaan ja etsimällä uusia keinoja palveluidensa säilyttämiseksi.

Opinnäytetyön aihe löytyi sattumalta etsiessäni töitä opiskeluiden oheen syksyllä 2014. Otettuani yhteyttä Yhteispalvelu Monitoriin avautui mahdollisuus sekä suorittaa ylimääräinen työharjoittelu että tehdä opinnäytetyö. Aiheen valitsin oman kiinnostuneisuuteni ja Yhteispalvelu Monitorin toiveiden pohjalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on Skanssin kauppakeskuksessa sijaitsevan Yhteispalvelu Monitorin ja samoissa tiloissa sijaitsevan Skanssin kirjaston yhteistyön ja palveluiden kehittäminen. Työssä selvitetään, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat Skanssin kirjaston nykyisiin palveluihin ja sijaintiin yhteispalvelupisteessä. Lisäksi tavoitteena on selvittää, mitä hyötyä kirjasto saa yhteistyöstä ja miten yhteistyötä eri toimijoiden kanssa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Yhteistyön tekemistä eri toimijoiden kuten koulujen kanssa on kirjastoalalla tutkittu jonkin verran, mutta vastaavanlaista opinnäytetyötä ei ole aikaisemmin tehty. Kyseinen opinnäytetyö antaa hyödyllistä tietoa myös julkishallinnon ”yhden luukun periaatteen” mukaisen palveluiden kehittämisestä.

Julkisella sektorilla eri toimijoiden väliselle yhteistyölle on tarvetta, sillä palveluita halutaan tuottaa mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti. Yhteispalvelu Monitorin kirjasto on esimerkki kirjaston kyvystä vastata muuttuviin olosuhteisiin ja tuottaa palveluita tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Palvelumuotoilu, joka tarkoittaa palveluiden käyttäjälähtöistä uudistamista muotoilun menetelmiä hyödyntäen, tarjoaa asiakaslähtöisyytensä puolesta toimivan

teoreettinen viitekehyksen opinnäytetyön aiheeseen. Palvelumuotoilua on hyödynnetty Suomessa jo muutamissa kirjastoissa. Kyseinen opinnäytetyö palvelee mahdollisesti tulevaisuudessa avautuvia kehittämisprojekteja, joissa voidaan hyödyntää palvelumuotoilun keinoja.

Opinnäytetyössä edetään teoriaosuuksien kautta käytännön tutkimuksen toteuttamiseen. Käytettyjä tutkimusmenetelmiä esitellään luvussa kaksi. Luvussa kolme perehdytään palvelumuotoilun teoriaan ja esitellään lyhyesti Helsingin ja Oulun kirjastoissa toteutetut palvelumuotoiluhankkeet. Luvussa neljä edetään yhteispalvelupisteiden toimintaperiaatteisiin ja esitellään tarkemmin Yhteispalvelupiste Monitori. Tämän jälkeen luvussa viisi käsitellään muutoksien edessä olevaa kirjastosektoria, yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä esitellään Skanssin kirjasto. Luvussa kuusi käsitellään tutkimuksen käytännön toteutusta ja esitellään asiakastyytyväisyyskyselyn ja teemahaastattelun tuloksia. Lopuksi esitetään tulosten pohjalta nousseita kehittämisideoita ja pohditaan opinnäytetyön antia.

2 TIEDONHANKINTA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyössä hyödynnettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää, jotka täydensivät hyvin toisiaan ja sopivat kehittämistutkimuksen toteuttamiseen. Laadullista tutkimusmenetelmää edusti teemahaastattelu, jossa haasteltiin Turun pääkirjaston palvelupäällikkö Sanna Hernelahtea sekä kirjastonhoitaja Elisa Kuusela. Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli sekä määrällisen että laadullisen menetelmän piirteitä.

2.1 Käytetyt metodit ja aineisto

Metodin eli menetelmän käsite on yleisen luonnehdinnan mukaan sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla tavoitellaan ja etsitään tietoa ja pyritään ratkaisemaan jokin käytännön ongelma (Hirsjärvi ym. 2008, 178).

Jorma Kananen esittää kirjassaan *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä* (2012, 24, 164), että kehittämistutkimuksella ei ole omaa metodologiaansa, vaan siinä käytetään sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen alaan kuuluvia tutkimusmenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuusmittarit eivät ole saaneet tiedemaailman yhteistä hyväksyntää. Näin ollen tutkimuksen luotettavuutta on tarkasteltava käytettävien menetelmien eli laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien validiteetti ja reliabiliteetti avulla. Validiteetti-käsitteellä tarkoitetaan sitä, miten hyvin tutkimusmenetelmä mittaa tai kuvastaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta. Reliabiliteetti puolestaan kertoo, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty metodi kuvastaa haluttua ilmiötä.

Yksi kehittämistutkimuksen tärkeimmistä tieteellisyyden ja luotettavuuden kriteereistä on se, että tutkija ei pyri vaikuttamaan tutkittavaan ilmiöön. Tämä voi tuottaa laadullisessa tutkimuksessa haasteita, sillä usein tutkija osallistuu itse aineiston keräämiseen ja tulkitsee tuloksia omista lähtökohdistaan ja aikakaudestaan käsin. Kananen tuokin esille kirjoittamassaan kehittämistutkimuksen oppaassa, että tiedemaailmassa on käyty paljon keskustelua siitä, onko kehittämistutkimus

ylipäänsä tiedettä ja tutkimusta. Kanasen mukaan pyrkimys on joka tapauksessa erilaisten tutkimusten keinoin pyrkiä kohti muutosta. (Kananen 2012, 19–28.)

Kyseisessä kehittämistutkimuksessa aineiston keruussa hyödynnettiin sekä määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää että laadullista eli kvalitatiivista menetelmää. Useamman kuin yhden menetelmän hyödyntämisestä samassa tutkimuksessa käytetään termiä triangulaatio. Tutkimuksessa edettiin kvantitatiivisesta menetelmästä kvalitatiiviseen, joka toimi täydentävänä eli komplementaarisenä menetelmänä. (Hirsjärvi ym. 2008, 131 ja 228; Kananen 2012, 28–32.) Pelkkä kvantitatiivinen aineisto olisi jättänyt tutkimusaiheen pintapuolisemmalle tasolle ja tutkimusaihe vaati selkeästi aiheen syventämiseksi molempien menetelmien hyödyntämistä.

Kvantitatiivinen tutkimusaineisto käsitti Monitorin kirjaston tilastotietoja sekä asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia 2011–2014. Laadullista tutkimusaineistoa puolestaan edustivat sähköpostitse tehdyt tietopyynnot sekä teemahaastattelu.

2.1.1 Teemahaastattelun teoria

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keräämistä joustavasti tilanteen mukaan ja vastaajia myötäillen. Teemahaastattelu, jota kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastattelumuodoksi, on hyvin joustava menetelmä ja sopii tutkimusaiheeseen, jonka tutkiminen tuottaa monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2008, 200; Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35.)

Puolistrukturoidussa haastattelumuodossa kysymysten muoto on kaikille sama, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä ja esittää tarkentavia kysymyksiä. Vastauksia ei siis ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin, kuten lomakehaastatteluissa, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Nimensä mukaisesti teemahaastattelu kohdennetaan etukäteen valittuihin teemoihin ja keskustelu etenee näiden teemojen varassa. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa käyttäen apuna tallentavaa nauhuria, jolloin haastattelutilanne on luontevampi ja tarkkavaisuus voidaan suunnata kokonaan haastateltaviin. Teemahaastatteluihin päädyttäessä on myös huomioitava, että menetelmä on varsin aikaa vievä ja haastatteluiden purku ja vastauksen kokoaminen työläämpää kuin esimerkiksi kyselytutkimuksessa. Teemahaastattelu toteutettiin hyödyntäen kertomusmallia, jossa haastattelukysymykset etenevät loogisessa, tiettyihin teemoihin liittyvässä järjestyksessä. Opinnäytetyöhön käytettävien resurssien puitteissa oli mahdollista tehdä yksi parihaastatteluna toteutettu asiantuntijahaastattelu.

Asiantuntijahaastatteluille ominaista on haastateltavien tarkoituksenomainen valinta sen mukaan, miten kattavasti he tuntevat tutkittavan aiheen. Haastateltavat ovat usein vaikutusvaltaisia, koulutettuja ja alallaan tunnustettuja asiantuntijoita, jotka edustavat jotakin organisaatiota tai laitosta. (Metodix 2015.) Haastateltaviksi kyseiseen tutkimukseen valittiin Turun kaupungin pääkirjaston hakeutuvista palveluista vastaava palvelupäällikkö Sanna Hernelahti sekä Skanssin kirjastosta ja omatoimikirjastoista vastaava kirjastonhoitaja Elisa Kuusela. Valituilta oli saatavissa tutkimuksen kannalta hyödyllisintä tietoa ja he olivat työnsä kautta tekemisissä Yhteispalvelu Monitorin kanssa, joten heidän oletettiin osaavan vastata parhaiten teemahaastattelun kysymyksiin (ks. liite 5).

Teemahaastatteluissa haastateltavan informointi on myös mietittävä etukäteen. Haastateltavan tulee voida hyväksyä tutkimus tai kieltäytyä osallistumasta siihen sen tiedon varassa, joka koskee tutkimuksen luonnetta ja tarkoitusta. Päänvaivaa voi tuottaa myös se, kuinka paljon tutkittavalle tulisi kertoa tutkimuksen tavoitteista ja muista yksityiskohdista. Annetut tiedot voivat vaikuttaa tutkittavan vastauksiin ja käyttäytymiseen haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme, 20; Homan 1991, 69.)

2.1.2 Kyselytutkimuksen teoria

Yksi käyttökelpoinen tapa kerätä aineistoa on kysely, jossa aineistoa kerätään standardoidusti ja jossa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä

perusjoukosta. Standardoitavuudella tarkoitetaan, että asioita on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Aineisto, joka kerätään kyselyn avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2008, 188–189.)

Kyselyn etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä onkin tehokas ja se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kunhan kyselylomake suunnitellaan huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. (Hirsjärvi ym. 2008, 190.)

Hyvän kyselylomakkeen yksi merkittävä tunnusmerkki on kyselyn ulkonäön suunnittelu selkeäksi ja helposti luettavaksi, sillä ensimmäinen vilkaisu sekavalta näyttävään lomakkeeseen karsii ensimmäisenä vastaajien määrää. Hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä ovat myös oleellisia tutkimuksen onnistumiselle. Helpot kysymykset kannattaa sijoittaa kyselyn alkuun ja henkilötiedot loppuun, koska vastaaja saattaa muuten liiaksi asettua näiden henkilötietojen rajaamaan rooliin. (Heikkilä 2014, 46.)

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin osittain myös kontrolloitua kyselyä. Siinä tutkija antaa vastaajille kyselylomakkeen vastattavaksi tai ohjaa täyttämään kyselyn tietokonepääteellä. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija voi lyhyesti kertoa kyselyn taustoista ja vastata esitettäviin kysymyksiin. Tämän jälkeen vastaajat täyttävät kyselyn itsenäisesti ja palauttavat sen johonkin sovittuun paikkaan tai palautuslaatikkoon. (Hirsjärvi ym. 2008, 188–189.)

Kyselymenetelmällä on toki heikkoutensa. Tässä tutkimuksessa huomionarvoista oli esimerkiksi se, ettei voitu tietää, miten vastaajat ylipäänsä olivat selvillä tutkitavasta aiheesta tai miten perehtyneitä ja kiinnostuneita he olivat siitä aiheesta, josta kysymyksiä esitettiin. (Hirsjärvi ym. 2008, 188–189.)

Niin kyselytutkimuksessa kuin haastattelututkimuksessaakin eettisistä kysymyksistä tärkeimmiksi nousevat usein luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyydensuoja, jotka kaikki on otettava tutkimuksessa huomioon. Jos tutkimuksessa esimerkiksi esitellään nimeltä ja tunnistettavasti joidenkin henkilöiden antamaa

tietoa, on tästä kerrottava heti alkuun ja pyydettyä selkeästi lupa käyttää aineistoa. (Homan 1991, 69.)

Internetkyselyn toteuttamiseksi on olemassa internetpohjaisia tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmia, joista Webropol-ohjelma on yksi. Webropol-ohjelmalla voidaan toteuttaa koko tutkimus kyselyn suunnitteluvaiheesta tulosten tarkasteluun saakka. Kyselyn julkaisun yhteydessä voidaan kutsua haluttavat henkilöt sähköpostitse vastaamaan kyselyyn tai kyselyyn voidaan luoda linkki esimerkiksi organisaation kotisivuille, jonka kautta kyselyyn voi vastata. Webropol-ohjelmalla luoduilla kyselylomakkeilla on kerättyjen vastausten käsittelyyn monia vaihtoehtoja, mutta ohjelma tekee haluttaessa automaattisesti kaikki tilastolliset laskelmat ja valmiit kuviot ja taulukot, joita pystyy muokkaamaan myös jälkikäteen. (Heikkilä 2014, 67; Lapin yliopisto 2015.) Webropol-ohjelma valittiin asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen sen helppokäyttöisyyden, ja monipuolisten muokkausominaisuuksien vuoksi.

Tarja Heikkilän kirjoittaman ”Tilastollinen tutkimus” -teoksen (2014, 67) mukaan kvantitatiivisten opinnäytetyöaineistojen tiedonkeruussa käytetään usein Webropol-ohjelmaa. Edustavan otoksen saaminen nettikyselyssä on varsin haastavaa. Usein käytetään rinnakkaisena tiedonkeruumenetelmänä muita menetelmiä täydentämään aineistoa edustavammasi, kuten kyseisessä tutkimuksessa on tehty, vaikka kyselyllä tavoitettiin hyvä otos eli 76 vastaajaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyistä saadut vastaukset kuvaavat yhteispalvelun ja kirjaston nykyistä tilaa ja sitä, millaisena asiakkaat näkevät toiminnan. Kyselyn tulosten analysoimisen jälkeen olisi tärkeää kertoa tulokset myös vastaajille ja nostaa esiin niin hyvin toimivia asioita kuin kehittämiskohteitakin. Jos kyselyssä saaduissa arvioissa on parantamisen varaa, on syyt niihin etsittävä ja mietittävä toimenpiteitä tilanteen ja palveluiden parantamiseksi. (Juntunen & Saarti 2012, 13.)

3 PALVELUMUOTOILU APUNA KIRJASTON KEHITTÄMISESSÄ

”Palvelumuotoilu on prosessi, joka auttaa havaitsemaan, missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tehdä palvelunsa arvokkaammaksi sekä asiakkailleensa että itselleen” (Tuulaniemi 2011, 96).

Yhteispalvelun ja kirjaston yhteistyön toimivuuden tarkastelussa asiakaspalvelun kehittäminen on erityisessä asemassa, ja siihen palvelumuotoilu tarjoaa käyttökelpoinen ja luovan työvälineen. Vaikka palvelumuotoilua ei tässä opinnäytetyössä varsinaisesti hyödynnettykään, se tarjoaa hyvää taustatietoa siitä, millä menetelmällä kirjaston palveluita voidaan asiakaslähtöisesti kehittää. Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla saatiin kuitenkin päivitettyä asiakasprofiilia. Asiakasprofilointi eli asiakkaiden tunteminen on usein yksi keskeisimpiä palvelumuotoilun tutkimuskohteita.

Palvelumuotoilua voivat hyödyntää kaikki, jotka ovat kiinnostuneita palveluiden systemaattisesta innovoinnista, merkityksellisten kokemusten tuottamisesta sekä brändin ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta huolehtimisesta. Palvelumuotoilun edut liittyvät niin organisaation strategiseen suuntaamiseen, toiminnan fokusoimiseen asiakaslähtöiseksi, sisäisten prosessien kehittämiseen ja brändin ja asiakassuhteen syventämiseen kuin uusien ja jo olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. Palveluiden kehittämisen tavoitteena on kaksoisvoitto: iloinen asiakas ja tyytyväinen organisaatio. (Tuulaniemi 2011, 61, 95, 101.)

Suomi on palvelumuotoilun hyödyntämisessä yhteiskuntarakenteen ja julkisten palveluiden kehittämisessä selvästi jäljessä useisiin Euroopan maihin verrattuna. Tuulaniemi mainitsee *Palvelumuotoilu* -teoksessaan (2011, 284) Suomen suurimmiksi ongelmiksi tarvittavien rakenteiden ja perinteiden puutteen ja julkisen puolen kilpailutusjärjestelmän, jossa hinta on valintakriteereissä määräävä tekijä. Kirjastot ja muita julkisia palveluita tarjoavat toimijat voisivat lähestyä taloudellisesti tiukkoina aikoina esimerkiksi oppilaitoksia; tarjota mahdollisuuksia opintojen

suorittamiseksi palvelumuotoiluprojektin parissa, jossa tehtäisiin yhteistyötä myös alan ammattilaisten kanssa, ja josta useat osapuolet voisivat hyötyä.

3.1 Miksi palvelumuotoilua?

Se, mitä asiakkaat tarvitsevat ja mitä kirjasto voi heille tarjota, on vaikea kysymys, johon on etsittävä vastausta yhä uudelleen. Oikeastaan ei pitäisi jumittua pelkäämään asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen, sillä asiakkaat eivät välttämättä itsekkään tiedä mitä palveluita he haluavat. Sen sijaan voidaan selvittää, miten asiakkaat toimivat missäkin tilanteessa ja palvelumuotoilu, jonka ideana on saattaa olemassa oleva tuote ja palvelu käyttäjien tietoisuuteen ja mahdollisimman hyödylliseksi, tarjoaa tähän käyttökelpoisen mahdollisuuden. (Eräpäivä! Voimasanuja kirjastosta 2011, 95.)

Palvelumuotoilu tarjoaa keinon palveluiden arviointiin, jota tarvitaan asiakaslähteisyyden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden osoittamiseen. Palveluiden ja toiminnan arviointia tarvitaan myös palvelujen ajantasaisina pitämiseen ja tulevien palvelutarpeiden ennakoointiin. Kirjastopalvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat hallitusohjelma, kirjastolainsäädäntö, kansalliset kulttuuri- ja kirjastopoliittiset linjaukset ja kuntien yhteisesti sopimat linjaukset. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 11.)

Palveluiden kehittämisen taustalla ovat asiakkaiden tarpeet ja niitä heijastavat arvot; asiakas voidaan nähdä aktiivisena toimijana, joka luo arvoa itselleen samalla kun palveluorganisaatiokin luo arvoa omalle toiminnalleen. Arvo syntyy palveluorganisaation ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Palveluita tulisi kehittää sellaisiksi, että tämä vuorovaikutus olisi molemmille osapuolille tehokasta ja antoisaa. (Korkman & Arantola 2009, 38.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudattava prosessi, joka perustuu käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, jossa palvelujen käyttäjät ovat

suunnittelun keskiössä. Palvelumuotoilun kuvaaminen yhdenmukaisesti ja aina tietyn kaavan mukaan eteneväksi prosessiksi ei ole mahdollista, sillä palveluiden kehittäminen on aina uuden luomista ja ainutkertaista. Alla kuviossa 1 on esitetty palvelumuotoilun yleinen toimintarunko, josta saa kokonaiskuvan prosessin etenemisestä. (Miettinen 2011, 49; Tuulaniemi, 126-127.)



Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127).

Tuulaniemen mukaan prosessi jakautuu viiteen osaan. Määrittelyvaiheessa tutustutaan organisaatioon, tuodaan esiin ratkaisua tarvitsevat ongelmat ja esitetään tavoitteet kehitystyölle. Tutkimusvaiheessa kerätään aineistoa ja luodaan tarkempi käsitys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä ja asiakkaista. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja, jotka tuotantovaiheessa testataan asiakkaiden kanssa käytännössä. Lopuksi arvioidaan kehitysprosessin onnistumista ja tehdään viimeiset hienosäädöt saatujen kokemusten mukaan. (Tuulaniemi 2011, 127–128.) Palvelumuotoilun prosessi muistuttaa huomattavasti Kanasen *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä* -teoksessa esitettyä kehittämistutkimuksen rakennetta.

3.3 Palvelukokemus muodostuu palvelupolulla

Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle on mahdollista luoda tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokemus. Suunnittelussa huomioidaan myös palvelun tuottajan näkökulma. Tavoitteena on saavuttaa palvelukokonaisuus, joka on asiakkaille haluttava ja käyttökelpoinen sekä palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää niin uusien palveluiden suunnittelussa kuin jo olemassa olevien kehittämisessä. (Koivisto 2011, 31.)

Palvelupolku on kokonaisuuden kuvaus siitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun ajassa etenevänä prosessina. Asiakkaan palvelukokemusta voidaan tarkastella kaikkien aistien (näkö, kuulo, haju, maku, tunto) kautta, tai keskittyen tiettyihin aisteihin riippuen siitä millainen kehittämistehtävä on kyseessä. Palvelupolku jakautuu puolestaan useisiin palvelutuokioihin (esimerkiksi kirjastokortin tekeminen uudelle asiakkaalle). (Koivisto 2011, 49; Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Palvelutuokiot voidaan jakaa edelleen pienempiin tarkasteluyksiköihin eli kontaktipisteisiin, joita edustavat muun muassa ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun ja sen brändin. Niiden avulla on mahdollista muotoilla jokainen palvelutuokio strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. Palvelumuotoilulla kaikki kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan siten, että palvelukokemuksesta syntyisi asiakkaille johdonmukainen ja yhtenäinen kokemus, joka ottaa huomioon pienet yksityiskohdat. (Koivisto 2011, 51–53.)

Palvelupolku on hyödyllinen menetelmä niin yksittäisten asiointikertojen suunnitteluun kuin myös kokonaisten asiakassuhteiden suunnitteluun (Koivisto 2011, 49–51). Yksittäisiä palveluita voidaan kehittää esimerkiksi havainnoimalla kirjaston asiakkaiden käyttäytymistä varausten noudon yhteydessä, jolloin varausten noutaminen toimii yhtenä palvelutuokiona palvelupolun varrella. Esimerkki kontaktipisteestä on puolestaan lainausautomaatin käyttö.

3.4 Helsingin ja Oulun palvelumuotoiluhankkeet

Helsingissä muun muassa Aalto yliopiston kirjastossa Otaniemessä, Helsingin yliopiston pääkirjastossa Kaisa-talossa sekä Helsingin kaupunginkirjastossa Oulunkylässä on hyödynnetty palvelumuotoilun menetelmiä kirjastojen kehittämisessä (Aalto yliopisto 2015, 2; Lantto 2012, 63 ja Kuudes kerros Oy 2015). Kirjastoissa toteutettujen palvelumuotoilu -nimellä toteutettujen hankkeiden määrästä ei ole tarkempaa tietoa. Useissa kirjastoissa palvelumuotoilua ja käyttäjälähtöistä suunnittelua on kuitenkin jo toteutettu. Seuraavaksi esitellään lyhyesti kaksi palvelumuotoiluhanketta.

Helsingin yliopiston pääkirjasto Kaisa-talo valmistui keväällä 2012. Kirjasto käynnisti palveluiden kehittämiseksi *Älyllistä designia* -hankkeen, joka oli yksi Helsingin yliopiston World Design Capital 2012 -teemavuoden hankkeista. Hankkeen tavoitteena oli palvelumuotoilun keinoin uudistaa palveluja ja juurruttaa käyttäjiä osallistava toimintatapa osaksi kirjaston arkea. Tavoitteena oli myös tehdä kirjastosta oppimisympäristö, joka tarjoaa käyttäjille tietojen lisäksi tilaa oivalluksille ja elämyksille. (Lantto 2012, 63.)

Kirjastossa palvelumuotoilu tarkoittaa käyttäjälähtöisen ja vuorovaikutteisen palvelukulttuurin luomista sekä asiakaspalveluiden uudistamista ja yhdenmukaistamista. Kirjaston visuaalista ilmettä ja asiakasviestintää voidaan kehittää asiakkaiden tarpeita kuunnellen. Palvelueleillä ja kirjastoetiketillä tehdään kirjaston käyttö sujuvammaksi. Kirjastoetiketti on tapa ilmaista käyttäjille, minkälaisia mahdollisuuksia kirjaston tila ja sen palvelut tarjoavat erilaisille oppijoille ja työskentelytaidoille. Palvelueleillä tarkoitetaan yhdenmukaisia toimintatapoja palvelutilanteissa. (Lantto 2012, 64.)

Niin henkilökunta kuin kirjaston käyttäjät osallistuivat hankkeen toteuttamiseen. Työkaluksi perustettiin IDIS, kaikille avoin verkkopohjainen kehittäjäyhteisö. Käyttäjien toiveissa nousi esille, että kirjasto näyttäytyy yhä enemmän sosiaalisena kohtaamispaikkana ja laitosrajat ylittävänä tietokeskuksena. (Lantto 2012, 64.)

Palvelumuotoilun avulla kirjaston palvelut tuotteistettiin. Näitä olivat esimerkiksi uuden asiakkaan, opiskelijan ja tutkijan palvelut. Tuotteistuksen pohjalta palvelut voitiin esitellä kirjaston verkkosivuilla, painetuissa esitteissä ja palvelukorteilla. Lisäksi henkilökunnan asiakaspalvelutaitoja haluttiin kehittää Asiakaspalvelupassi-koulutusten avulla. *Älyllistä designia* -hanke kehitti kirjaston kykyä kommunikoida erilaisten käyttäjäryhmien kanssa, ja sen kautta asiakkaat tulivat paremmin huomioiduiksi. Kirjaston sisäisiä prosesseja aiotaan hankkeen loputtuakin tarkastella lähtökohtaisesti asiakasnäkökulmasta. (Lantto 2012, 66.)

Toinen esimerkki kirjastossa toteutetusta palvelumuotoiluhankkeesta on Oulun kaupunginkirjastossa-maakuntakirjastossa vuosina 2010–2011 toteutettu *Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti* -hanke. Tämän hankkeen tavoitteena oli asiakaspalvelutyön ja kokoelmien uudistaminen. Kehittämistyötä haluttiin kuitenkin jatkaa *Palvelumuotoilun poluilla* -jatkohankkeella seuraavina kahtena vuotena. Jatkohankkeessa hyödynnettiin jo kerättyjä aineistoja ja keskitettiin koko kirjaston asiakaspalvelukulttuurin muuttamiseen. (Saraste 2014, 3-4.)

Hankkeen keskeisiä kehittämiskohteita olivat kirjastossa saatava henkilökohtainen palvelu ja kirjaston visuaalinen viestintä. Tavoitteena oli myös tasalaatuinen palvelu koko verkossa eli kaikille asiakkaille haluttiin taata sujuva palvelu alkaen heidän tiedontarpeensa heräämisestä ja ajatuksestaan lähteä kirjastoon. Toinen tärkeä tavoite oli kirjastojen visuaalisen viestinnän parantaminen mm. suunnitelmalla havainnollisempia opasteita ja kylttejä. Hankkeessa haastettiin koko henkilökunta arvioimaan myös omaa asiakaspalveluaan. Hankkeessa tarkastelun kohteena olivat kaikki Oulun 23 kirjastopistettä. (Saraste 2014, 4.)

4 YHTEISPALVELUPISTEET JULKISTEN PALVELUIDEN TARJOAJINA

4.1 Yhteispalvelun tavoitteet ja tehtävät

Yhteispalvelupisteeksi voidaan kutsua asiakaspalvelupistettä, josta on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Parhaimmillaan yhteispalvelupiste sisältää yleisimmät julkishallinnon palvelut, jolloin voidaan puhua ns. yhden luukun periaatteen toteutumisesta. Yhden luukun periaate tarkoittaa, että asiakas saa samassa paikassa hoidettua monta asiaa kerralla. Keskeisimmät yhteispalvelun toimijat ovat kunnat, Kela, poliisilaitokset, maistraatit sekä työ- ja elinkeinohallinto sekä verohallinto. Yhteistyön tekeminen myös muiden paikallisten toimijoiden, kuten järjestöjen, yritysten ja muiden yksityisten yhteisöjen kanssa on mahdollista. Suomessa on tällä hetkellä noin 190 yhteispalvelupistettä. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Yhteispalvelupisteiden tavoitteena on turvata kuntalaisille monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Monet yhteispalvelupisteet toimivat kunnanviraston tai valtion virastotalon tiloissa, mutta piste voi kuitenkin sijaita myös kirjastossa tai viranomaisten yhteisesti vuokraamissa tiloissa. Tällä hetkellä yhteispalvelupisteissä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat lähinnä asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä. Päätökset tehdään kuitenkin kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastoissa. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Yhteispalvelun kehittämisestä valtakunnallisesti vastaa Valtiovarainministeriö. Yhteispalvelu -nimi muuttuu lähitulevaisuudessa asiointipisteeksi. Julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua kehitetään työn alla olevassa Asiakaspalvelu 2014 -hankkeessa. Tavoitteena on, että valtio tarjoaisi asiointipisteissä aina vähintään poliisin lupahallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon ja maistraattien palveluja. Lisäksi pisteistä saisi kuntien ja Kelan palveluja. Valtiolla, Kelalla ja

kunnilla on nykyisinkin yhteispalvelupisteitä, mutta tällä hetkellä niiden palvelutarjonnassa on isoja eroja. (Valtiovarainministeriö 143/2014; Valtiovarainministeriö 108/2014.)

Asiakaspalvelu 2014-hankkeeseen liittyen hallitus on luonnosteluvaiheessa koskien uutta lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Tämän hetkisen tiedon mukaan lain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2016 alussa. Niin nykyisten yhteispalvelupisteiden kuin tulevaisuudessa asiointipisteiden järjestämisvastuu on kunnilla myös uudessa lakiehdotuksessa. Kuntien tehtävänä on organisoida ja järjestää uusienkin pisteiden toiminta. (Valtiovarainministeriö 143/2014; Valtiovarainministeriö 108/2014.)

Julkisen hallinnon yhteisellä asiakaspalvelulla varmistetaan, että kansalaiset saavat tulevaisuudessakin tarvitsemansa asiakaspalvelut yhdenvertaisesti, tehokkaasti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Asiointipisteissä palvelut voidaan tuottaa tehokkaasti ja taloudellisesti. Yhteistä asiakaspalvelua kokeillaan ja kokemuksia kerätään ensin viidellä paikkakunnalla lainsäädännön valmistelua varten. (Valtiovarainministeriö 108/2014.)

4.2 Yhteispalvelupisteitä ja yleisiä kirjastoja koskeva lainsäädäntö

Sekä yhteispalvelupisteiden että yleisten kirjastojen toimintaa säädellään lainsäädännön avulla. Yhteistä kirjastojen ja yhteispalvelupisteiden tavoitteille ja lainsäädännölle on pyrkimys kuntalaisten tasa-arvoiseen kohteluun, tärkeimpien palveluiden saatavuuden takaaminen ja asiakaspalvelun laadun takaaminen jatkuvalla kehittämistyöllä.

Yhteispalvelupisteiden toiminta perustuu 1.4.2007 voimaan astuneeseen yhteispalvelulakiin, jonka mukaan viranomaiset voivat sopia keskenään yhteisistä palvelupisteistä. Lain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2007.)

Kunnallisten eli yleisten kirjastojen toiminta perustuu puolestaan kirjastolakiin (904/1998) ja -asetukseen (406/2013). Kunnan tehtävänä on kirjastolaissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen joko itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muilla tavoin. Kunta vastaa siitä, että palvelut ovat lain mukaisia. (Kirjastolaki- ja asetus 2014.)

Kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on tasa-arvoisesti edistää väestön mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Näiden lisäksi kirjastotoiminnalla edistetään virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. (Kirjastolaki- ja asetus 2014.)

4.3 Yhteispalvelun perustaminen Turkuun

Yhteispalvelupisteen suunnittelu Kauppakeskus Skanssiin käynnistyi silloisen Turun kaupungin palvelutointa johtaneen apulaiskaupunginjohtaja Maija Kytän päätöksellä toukokuussa 2010. Yhteispalvelupisteen perustamista varten Kyttä asetti työryhmän laatimaan selvityksen yhteispalvelupisteen tarpeellisuudesta. Lokakuussa 2010 esitys perustamisesta hyväksyttiin Turun kaupungin hallituksessa. Toiminnan sopimuskumppanit olivat perustamisen aikana Turun kaupunki ja Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto. Sopimuskumppaneihin liittyi vuonna 2012 Kansaneläkelaitos. Yhteispalvelu Monitori avasi ovensa 13.6.2011 ja se on Turun ainoa yhteispalvelupiste.

Perustamispäätöksen jälkeen Yhteispalvelu Monitorin toiminta alkoi kokeiluluontoisesti ensin vuosiksi 2011–2012 ja tämän jälkeen toiminnalle on anottu jatkoa vuosittain. Tällä hetkellä toiminta jatkuu vuoden 2015 ja lisäksi alustavasti on sovittu jo vuodesta 2016. Uusia sopimuskumppaneita ovat Lounais-Suomen poliisilaitos sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä sekä Henrikin seurakunta, joiden palveluita alettiin tarjota vuoden 2015 alussa.

Yhteispalvelu Monitori sijoitettiin Skanssin kauppakeskukseen, joka on valmistunut vuonna 2009. Kauppakeskus sijaitsee noin neljän kilometrin päässä Turun

keskustasta hyvien liikenneyhteyksien varrella. Kytän asettaman työryhmän selvityksen tietojen mukaan asukkaita kauppakeskuksen vaikutusalueella on noin kahdeksankymmentätuhatta henkilöä. Tulevaisuudessa lähialueen asukasmäärä tulee kasvamaan, sillä alueelle kaavoitetaan uutta Skanssin kaupunginosaa, joka tarjoaisi asuntoja noin kahdeksalle tuhannelle asukkaalle. Työryhmän selvityksen mukaan Skanssi houkuttelee erityisesti Aurajoen itäpuolisten kaupunginosien ja Kaarinan seudun asukkaita. Itä-Turku ja eteläinen Turku sekä Kaarinan seutu ovat kauppakeskuksen ydinvaikutusalueita.

Työryhmän selvityksen mukaan yhteispalvelupiste päädyttiin sijoittamaan Skanssin kauppakeskukseen sillä ajatuksella, että se tekee hyvän avauksen käytännön seutuyhteistyöhön. Sijainti liikekeskuksessa on perusteltua, sillä kauppakeskusten merkitys kauppa- ja asiointipaikkoina on Suomessa kasvanut. Skanssin kauppakeskus on kasvattanut asiakasmääriään tasaiseen tahtiin. Vuonna 2010 kävijöitä oli noin 230 000 henkilöä kuukaudessa. Skanssin kauppakeskuksen markkinointikoordinaattorilta saadun tiedon mukaan vuonna 2014 kauppakeskuksessa kävi vuoden aikana yhteensä lähes 3 300 000 asiakasta.

4.3.1 Skanssin yhteispalvelupiste Monitori

Yhteispalvelu Monitori on Turun kaupungin, Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston, Kelan, Poliisin sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän yhteinen palvelupiste. Monitorin palvelutarjonta on vaihdellut sen toiminta-aikana jonkin verran ja uusia yhteistyökumppaneita on etsitty. Palvelutarjonta on tällä hetkellä varsin laaja-alaista ja se kattaa kaikki yleisimmät julkisen puolen palvelut.

Yhteispalvelu Monitorin palveluita halutaan kehittää jatkuvasti monipuolisemmiksi ja toimivammiksi vastaamaan erilaisten asiakasryhmien tarpeita. Vuoden 2014 lopussa Yhteispalvelu Monitori muutti uusiin ja avarampiin tiloihin kauppakeskus Skanssin toiseen kerrokseen Itäparkin päätyyn, ja samalla palvelutarjontaakin laajennettiin.



Kuva 1. Yhteispalvelu Monitori.

Kelan palveluiden osalta Monitoriin voi jättää hakemuksia ja liitteitä joka arkipäivä ja asiakkaat saavat tarvittaessa opastusta Kelan sähköisiin palveluihin. Kelan virkailijaa Monitorissa ei tällä hetkellä ole tavattavissa kuten vielä viime vuonna. Työ- ja elinkeinotoimiston työnhakuneuvoja on paikalla Monitorissa joka päivä ja koulutusneuvoja on tavattavissa puolestaan joka toinen viikko. Lisäksi Monitorissa järjestetään usein rekrytointi- ja koulutusinfotapahtumia. Lisäksi Monitori tarjoaa hyvinvointineuvontaa eläkeläisille kerran viikossa. Myös varhaiskasvatuksen ja päivähoidon neuvontaa sekä velkaneuvontaa on tarjolla kerran viikossa. Mielenterveyden keskusliitto Propelli tarjoaa mielenterveysneuvontaa kerran kuukaudessa.

Yhteispalvelu Monitorin päivittäisiin palveluihin kuuluvat maksuttomat nettipisteet, kirjastopalvelut ja seudullisen joukkoliikenteen bussikorttien lataus. Saatavissa on neuvontaa ja tietoa kaupungin, työhallinnon ja Kelan palveluista. Kelan lomakkeita on saatavissa ja niitä voi jättää Monitoriin Kelaan toimitettaviksi. Liikunta- ja seniorirannekkeita on mahdollista ostaa Monitorista, kuten myös Turun kaupungin työkeskuksen ja nuorten työpaja Fendarin tuotteita. Tarjolla on myös materiaalia mm. Eurooppatiedotuksesta sekä TVT-asunnoista ja Vason asumisoikeusasunnoista. Lisäksi Monitorista saa yhdistysten ja kaupungin palveluesitteitä.

Yhteispalvelu Monitorin uusimpia päivittäisiä palveluita ovat poliisin avustavat palvelut, jotka käsittävät muun muassa hakemuksen täyttämiseen liittyvää neuvontaa, poliisin sähköisen hakemuksen täyttämisen avustamista sekä mahdollisuuden ajanvarauksen tekemiseen poliisille. Myös Infotorin palvelut siirtyivät Monitorin tiloihin tammikuussa 2015. Infotori on kaikille avoin monikielinen neuvontapiste, josta saa neuvontaa esim. sosiaaliturva-asioissa sekä asumiseen ja koulutukseen liittyen. (Yhteispalvelu Monitori 2015; Oksa 2014, 7).

Uutena toimijana Yhteispalvelussa aloitti tammikuussa myös Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä, joka tarjoaa erilaisia keskusrekisteripalveluita (esim. virkatodistus, esteettömyystodistus). Henrikin seurakunnan edustajat ovat myös tavattavissa, mikäli haluaa keskustella elämän erilaisiin tilanteisiin liittyvien. Seurakunnan palveluita on tarjolla kerran viikossa. (Oksa 2014, 7.)

4.3.2 Skanssin kauppakeskuksen ja Monitorin asiakaskunta

Monitorin perustamiseksi asetetun työryhmän selvityksen mukaan vuonna 2010 Skanssin kauppakeskuksessa asioivat tyypillisimmin yli 55-vuotiaat eläkeläiset ja 35–54-vuotiaat keskituloiset, perheelliset henkilöt, jotka asuvat sopivan matkan päässä tai joille kauppakeskus sijoittuu sopivasti työmatkan varrelle. Skanssin kauppakeskus tavoitti parhaiten työssäkäyvän aktiiviväestön. Sen sijaan syrjäytymisvaarassa olevia henkilöitä Skanssin kauppakeskus ei selvityksen mukaan tavoita.

Taloustutkimuksen vuonna 2013 tekemän asiakastutkimuksen mukaan Skanssissa asioi tyypillisimmin autolla kulkeva perheellinen ja työssäkäyvä 25–44-vuotias nainen. Naisia Skanssin asiakkaista on 66 prosenttia. Tutkimuksen mukaan eläkeläiset olivat pienin ikäryhmä. Valtaosa asiakkaista on 25–64-vuotiaita. (Taloustutkimus 2013, 2.) Verrattuna vuoteen 2010 Skanssin asiakaskunta on jonkin verran nuorentunut. Tarkempia johtopäätöksiä ei voida tehdä, sillä käytettävissä ei ollut yksityiskohtaisempia tietoja vuoden 2010 osalta.

Monitorin palvelupäällikkö Raimo Oksalta saatujen tietojen mukaan kävijämäärät ovat olleet jatkuvassa kasvusuunnassa vuodesta 2011. Monitorin perustamisvuotena, syksyllä 2011 kävijäkeskiarvo oli 700–800 kuukaudessa, vuonna 2012 luku oli 1700 ja vuonna 2013 kesiarvo oli noussut 2400 kävijään. Vuonna 2014 kävijöitä kuukaudessa oli keskimäärin 2800. Kävijämäärät vuodesta 2013 vuoteen 2014 kasvoivat lähes 20 %. Vuonna 2015 Monitori tavoittelee yli 15 % kasvua kävijämääriin. On luonnollista, että kävijämäärät ovat olleet toistaiseksi kasvusuunnassa. Monitorin palveluista on kirjoitettu paljon paikallislehdissä ja Turun sanomissa. Tiedotuksen ja kirjaston palveluiden myötä yhä useammat asiakkaat löytävät tiensä yhteispalveluun.

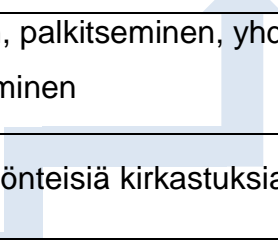
5 KIRJASTOJEN TEKEMÄ YHTEISTYÖ MUUTOKSEEN SOPEUTUMISESSA

”Kaikkialla tapahtuu muutoksia; yhteiskunnassa, kirjastossa ja kansalaisissa. Kohderyhmät eivät ole entisenlaisia” (Overgaard Nielsen 2011, 243). Yleisten kirjastojen on sopeuduttava muuttuviin olosuhteisiin ja etsittävä erilaisia keinoja pysyäksään elinvoimaisina. Yksi tapa on hakeutua lähemmäksi käyttäjiä, kuunnella ja ottaa vastaan ajatuksia erilaisilta yhteisöiltä, kunnalta ja verkostoista. Perinteinen asiakaspalautteiden kerääminen ei takaa vastausta kaikkiin kysymyksiin, mutta voi nostaa esiin arvokkaita näkemyksiä ja kokemuksia. Asiakkailta ja kirjaston yhteistyökumppaneilta saatu tieto voi asemoida kirjaston ja sen toiminnot parempaan dialogiin ympäristönsä kanssa, jolloin molemmilla osapuolilla on mahdollisuus hyötyä yhteistoiminnasta ja kehittää palveluita. (Overgaard Nielsen 2011, 243–244.)

Muutostarve lähtee usein liikkeelle siitä, että tunnistetaan jokin puute tai tarve toiminnassa, johon halutaan tarttua ja jossa on kehittämisen varaa. Oli muutos iso tai pieni, se on aina haaste. Muutoksen laatu, yllätyksellisyys, lopullisuus tai epämääräisyys ovat tekijöitä, joita ei ole helppoa ratkaista. Haasteellista on myös muutosten nopeus ja vaikea ennakoitavuus. Onnistunut muutos vaatii muutokseen sitoutuneen johdon sekä henkilökunnan. (Ponteva 2010, 10–11; Otala 2002, 20.)

Menestymiseen ei riitä muiden odotusten täyttäminen ja ulkopuolisen hyväksynnän hakeminen: tarvitaan sisäsyntyistä motivaatiota, halua etsiä haasteita, halua muuttaa ja kehittää asioita sekä kykyä elää epävarmuudessa. Tarvitaan myös viisautta luopua vanhasta ja uskallusta tarttua uuteen. (Otala 2002, 21.)

Muutosprosessissa tulee keskittyä muutoksella saavutettaviin positiivisiin puoliin, ja se tulee nähdä mahdollisimman myönteisenä ja organisaatiota rikastuttavana asiana. Sopeutuminen muutokseen ja erilaisten ratkaisujen tekeminen ei ole helppo tehtävä. Sisäisen motivaation löytäminen voi olla välillä haasteellista, mutta se on avain muutosinnon löytämiseen. (Ponteva 2010, 18 & 28.)



Valoa ja lämpöä	Tukeminen, palkitseminen, yhdessä tekeminen, eteenpäin katsominen
Lannoitteita	Johdon myönteisiä kirkastuksia muutoksessa
Vettä	Inhimillisuus, reiluus, myönteisyys, innostus ja innostavuus, peräänantamattomuus, kannustavuus, yllätyksellisyys
Oikea maaperä	Toimiva työyhteisö, innostava työ, välitön suhde esimieheen

Kuvio 2. Muutosta tukevat tekijät (Ponteva 2009, 11).

Katariina Ponteva esittelee *Onnistu Muutoksessa*-teoksessaan (2009, 11) havainnollisen ja tässäkin kehittämistutkimuksessa käyttökelpoisen esimerkin positiiviseen muutoksen vaadittavista rakennuspalikoista. Kasvien kasvattaminen on hauska käytännönläheinen esimerkki, jota voi soveltaa myös muutoksien edessä olevien kirjastojen tukemiseen: tarvitaan oikeanlaiset olosuhteet, jotta muutos on mahdollinen ja on hyväksyttävä, että vie aikaa ennen kuin muutoksensiemisestä kasvaa jotakin kukoistavaa. Muutosta tukevat tekijät voidaan tiivistää kuvioon 2. Yhteispalvelu Monitorin kirjasto on esimerkki kirjaston kyvystä vastata muuttuviin olosuhteisiin ja uskalluksesta kokeilla yhteistyön tarjoamia mahdollisuuksia ja hyötyjä yhteispalvelupisteessä.

5.1 Skanssin kirjasto

Turun kaupunginkirjasto on ollut mukana Yhteispalvelu Monitorissa sen perustamisesta alkaen. Monitorissa sijaitseva kirjasto kuuluu Vaski-kirjastoihin. Ne ovat varsinaissuomalaisen kirjastojen yhteenliittymä. Skanssin Monitorin kirjasto on

hallinnollisesti osa Turun kaupunginkirjastoa ja sen yksi sivutoimipiste. Vaski-kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto, kirjastokortti, käyttösäännöt sekä kuljetuspalvelu. Vaskiin kuuluu 42 kirjastoa ja viisi kirjastoautoa. Vaski-kirjastot ovat varsin erikokoisia, palvelukonsepteiltaan ja resursseiltaan kirjava kokonaisuus. (Vaski-kirjastot 2014; Maunu 2011,102.)

Monitorin kirjaston palveluihin kuuluvat lainaus, palautus, ja varausten nouto. Kirjastossa voidaan nykyisin tehdä myös uusille asiakkaille kirjastokortteja. Varausten osalta siirryttiin tammikuussa 2014 itsepalvelutoimintaan kuten on tehty jo Turun kaikissa toimipisteissä. Asiakkaiden käytössä on viisi asiakastietokonetta, joita voi käyttää vapaasti ilman erillistä ajanvarausta. Helmikuussa 2014 aineistoa voi palauttaa Monitorin sisäänkäynnin vieressä olevaan palautuslaatikkoon Monitorin ollessa suljettuna. Monitorin kirjastossa järjestetään kerran vuodessa Kirjastokaruselli -tapahtuma kauppakeskuksen Skanssiaiset -tapahtuman yhteydessä. Kirjastokaruselli on eri Turun kirjastoissa kiertävä tapahtuma, joka on suunnattu lähinnä lapsiperheille. Toistaiseksi muiden tapahtumien, lukupiirien tai näyttelyiden järjestämiseen ei ole ollut resursseja.



Kuva 2. Skanssin kirjasto.

Kirjaston lainausluvut ovat olleet jatkuvassa kasvusuunnassa. Vuonna 2012 lainoja tehtiin reilut 7700, vuonna 2013 reilut 16250 ja vuonna 2014 yhteensä 20022 lainausta. Vuodesta 2012 vuoteen 2013 lainausluvut kasvoivat yli viisikymmentäprosenttia ja vuodesta 2013 vuoteen 2014 lähes kaksikymmentäprosenttia (Yhteispalvelu Monitori 2014.) Muihin sivukirjastoihin verrattuna Monitorin kirjaston lainausluvut ovatkin varsin merkittäviä.

Kirjasto on todennäköisesti tuonut omaa asiakaskuntaansa yhteispalveluun ja lisännyt sen tunnettavuutta. Kirjaston voidaan olettaa olleen tärkeässä roolissa yhteispalvelun näkyvyyden ja ”omaksuttavuuden” parantamisessa. Tulevaisuudessa Skanssin kaupunginosan rakentamisen myötä kirjasto saattaa siirtyä, sillä kaavassa se on sijoitettu uuteen koulukeskukseen.

5.1.1 Kauppakeskuksessa sijaitsemisen hyödyt

Monitorin kirjasto on Vaski-alueella ainoa, joka sijaitsee kauppakeskuksen tiloissa. Turussa myös Varissuon kirjasto sijaitsee aivan liikekeskuksen vieressä. Yksi asiakasystävällisyyttä osoittava tekijä on, että palvelut on järjestetty helposti saavutettaviksi. Kauppakeskuksessa sijaitseminen on hyvä keino tavoittaa etenkin kiireisemmät, työssäkäyvät asiakkaat (ks. liite 1). Kirjastojen sijainti erilaisissa yhteyksissä kuten kaupungin keskustassa, kauppakeskuksessa, lähiössä ja koulussa on osoitus asiakaslähtöisyydestä ja siitä, että erilaisia ihmisryhmiä halutaan palvella heille sopivimmalla tavalla.

Kirjaston sijaitseminen kauppakeskuksessa on asiakkaiden osalta otettu hyvin positiivisesti vastaan. Myös ilmaisten parkkipaikkojen osalta kirjaston sijaintia on kiiteltu paljon. Parhaiten Monitorin kirjaston tavoittavat yksityisautoilla liikkuvat, joita on liki kahdeksankymmentäprosenttia asiakkaista. Kirjasto on kuitenkin tavoitettavissa myös julkisilla kulkuvälineillä, mutta niitä käyttää vain kahdeksanprosenttia asiakkaista (Taloustutkimus 2013, 5.).

Helmet-alueen kirjastoihin lähetetyn tiedustelun mukaan Espoossa Entressen kirjasto, kirjasto Omena ja Sellon kirjasto ovat ns. kauppakeskuskirjastoja. Helsingissä puolestaan viisi kirjastoa sijaitsee aivan kauppakeskuksen tai kauppojen

välittömässä läheisyydessä. Vantaalla kauppakeskuksen välittömässä läheisyydessä sijaitsee Myyrmäen kirjasto, joka on Myyrmäen kauppakeskuksen viereisessä Myyrmäen monitoimitalossa. Vantaan osalta ensimmäinen varsinaisesti kauppakeskuksessa sijaitseva kirjasto on suunniteltu avattavaksi Kivistöön parin vuoden kuluttua. Kilpailtaessa ihmisten vapaa-ajan käyttötavoista kirjastot kauppakeskusten yhteydessä ovat hyvä keino tehdä kirjastoista helposti saavutettavia.

5.1.2 Kompaktit kokoelmat

Monitorin kirjaston kokoelmien sisältö on vaihdellut sen toiminta-aikana paljon. Monitorin kirjastosta vastaava kirjastonhoitajan Elisa Kuuselan mukaan Monitorin avatessa ovensa kokoelmat koostuivat pääosin lähikirjastoista saaduista kirjoista ja siirtolainoista. Siirtolainat ovat toisista Vaski-kirjastoista Monitoriin väliaikaisesti siirrettyä aineistoa. Siirtolainoilla taataan kokoelmien vaihtuvuus, kun kyseessä on suppeampi aineistotarjonta kuin muissa kirjastoissa. Vuonna 2014 siirtolainoja siirrettiin osaksi pysyvää kokoelmaa ja osa palautettiin takaisin kotikirjastoonsa. Monitorin kirjaston kokoelmat muodostuvat edelleen osin siirtolainoista lähinnä vieraskielisen aineiston osalta. Myös hankintoja ja kokoelman karsintaa on tehty aikaisempaa enemmän. (Kuusela 2015.)

Erityislaatuista Monitorin kirjastossa muihin Vaski-kirjastoihin nähden on, ettei Monitorin kirjaston aineistoa voi varata. Näin ollen kirjastosta voi helpommin saada lainaan uusia kirjoja ja niiden kierto on nopeampaa. Tätä erikoislaatuisuutta ja kokoelmien kompaktia kokoa on paljon kiitelty asiakkaiden taholta.

Vaski-kirjastojen käyttäjät ja kokoelmat -tilastotietojen mukaan Skanssin kirjaston kokoelmissa oli vuoden 2014 päättyessä yhteensä 2107 teosta (sekä siirtolainoja), josta painetun kirjallisuuden osuus on yli kahdeksankymmentäprosenttia. Kirjallisuudessa painotus on selkeästi erilaisissa kaunokirjallisuuden lajeissa. Elokuvia kokoelmissa on toiseksi eniten ja niiden osuus on vajaa 14 prosenttia. Digitaalisia pelejä ja äänikirjoja kokoelmissa on yhteensä alle 5 prosenttia. Mai-

nitsemisen arvoista ovat myös lasten kirjat, jotka kattavat noin 36 prosenttia kirjakokoelmista. Tietokirjoja kokoelmista on 12 prosenttia. Lähitulevaisuudessa muista Turun kirjastoista siirtolainataan muidenkin kielten kuin ruotsin- tai englanninkielistä aineistoa maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tultua Monitorin palvelutarjontaan.

Aikakauslehtien osalta kirjaston kokoelmiin kuuluu seitsemän lehteä (Tuulilasi, Tekniikan maailma, Meidän perhe, Deko, Mondo, Tieteen kuvalehti) sekä kolme sanomalehteä (Turun ja Helsingin sanomat sekä Åbo Underrättelser). Lisäksi koneilla voi käyttää e-press ja pressdisplayta, joiden avulla voi lukea koneelta kotimaisia ja ulkomaisia sanomalehtiä näköisversioina. (Kuusela 2015.)



Kuva 3. Jokeri-hylly.

Kokoelmien sijoittelusta mainitsemisen arvoista ovat kaksi jokeri-hyllyä, jotka on sijoitettu näkyvälle paikalle aivan Monitorin sisääntulon yhteyteen. Jokeri-hyllyssä ovat jokeri-lainat eli aineisto, jota ei voi varata ja joka on lainattavissa rajoitetusti vain kahdeksi viikoksi kerrallaan. Myös muita uutuuksia sijoitetaan jokeri-hyllyyn,

jos tilaa on. Kaikki kirjat joihin on varausjono, ovat Monitorin kokoelmassa joke-reita, joita ei muutenkaan pysty varaamaan. Kokoelmiin ostetaan useita kappaleita kysytyimpiä kirjoja jokereiksi tyydyttämään sen hetkistä kysyntää. (Kuusela 2015). Monitorin henkilökunta on havainnut, että jokeri-hyllyistä lainataan erittäin ahkerasti kirjoja. Jokeri-hyllyt ovat houkuttelevasti esillä, joten aineistoa on helppoa napata.

Kirjasto profiloituu paljolti kokoelmansa kautta. Kokoelmassa näkyvät kirjaston asiakaskunnan ja toimintaympäristön erityispiirteet sekä kirjaston käsitys omasta roolistaan osana yhteisöä (Maunu 2011, 111). Skanssin kirjastoa on keuhuttu sen kompaktin koon takia: kun kirjoja ei ole liikaa, on helpompi tehdä valintoja. Monitorin kirjasto on selkeästi rajatun kokoelmansa puolesta hyvä esimerkki toimivasta ratkaisusta. Kirjastossa on keskitytty selkeästi kevyeen kaunokirjallisuuden, lasten aineistoon, elokuvaan ja konsolipeleihin sekä tiettyihin tietokirjoihin (mm. käsityöt, työelämä, ravinto). Kokoelmasta karsitaan pois sellainen aineisto, jota ei lainata. Yhtä suppeaa kokoelmaa kuin Monitorin kirjastossa ei muissa Turun kirjastoissa ole, mutta aineiston kiertonopeus on poikkeuksellisen nopeaa moniin muihin Turun sivukirjastoihin nähden.

5.2 Kirjaston yhteistyökumppanit

”Yhteistyö on kirjastoalan vahvuus, käytännössä sen elinehto” (Eräpäivä! Voimaisanoja kirjastosta, 72). Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa on esitetty visio siitä, millainen yleinen kirjasto on vuonna 2016. Ytimekkäimmillään vision voidaan tiivistää kolmeen strategiseen päämäärään: kirjasto inspiroi, kirjasto yllättää ja kirjasto antaa voimia. Kirjaston tekemän yhteistyön kehittäminen on mukana Kirjasto antaa voimia- osiossa. Tavoitteena on, että kirjasto nähdään aktiivisena ja haluttuna yhteistyökumppanina. Yleisten kirjastojen neuvoston strategian mukaan tämä päämäärä on saavutettavissa verkostoitumalla uusiin suuntiin. (Haa-visto 2011, 15.)

Konkreettisemmin tämä tarkoittaa muun muassa kansainvälisyyden lisäämistä, yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa ja uudenlaisten kumppanuuksien etsimistä, myös kirjaston omasta lähipiiristä. Lisäksi markkinointiosaamisen vahvistaminen mainitaan yhdeksi selkeäksi kehityskohteeksi. Strategiassa mainitaan myös innovatiivisuus eli rohkeiden ajatusten esiin tuominen sekä uskallus rohkeisiin tekoihin riskienkin uhalla. (Haavisto 2011, 16–17.)

Kirjastot tekevät jo varsin monipuolisesti yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön tekeminen painottuu kuitenkin edelleen julkisen sektorin eri toimijoiden, kuten sivistystoimialan, kanssa tehtävään yhteistyöhön. Verkostoitumista uusiin suuntiin, kuten yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa kehoitetaan tekemään, on jo toteutettu joidenkin yksittäisten tapausten muodossa, jotka tutkimusta tehdessä tulivat vastaan. Seuraavaksi esitettävien yhteistyömuotojen perusteella voidaan havaita, että kirjastot ovat rohkeasti etsineet uusia mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä ja toimia rinnan yksityisenkin sektorin kanssa, joka ei ole ollut perinteinen yhteistyökumppani kirjastoille.

5.2.1 Kirjastoyhteistyö

Eräpäivä! – voimasanoja kirjastosta – pamfletissa (2011, 72), jonka Veera Ristikartano ja Anti Virrankoski ovat toimittaneet, kerrotaan kirjaston tekemän yhteistyön eri muodoista ja yhteistyön nykytilaa tarkastellaan kriittisestä näkökulmasta. Teoksen mukaan kirjastojen, etenkin pienten, muutaman henkilötyövuoden kokoisten, olemassaoloa uhkaa julkistalouden säästöpainneiden ohella imago pölytyvänä kirjavarastona.

Pamfletissa kerrotaan, että perinteinen kirjastoyhteistyön osa-alue on ollut kirjastoon hankittavan aineiston luettelointi. Myös tietojärjestelmien hankinta, käyttöönotto ja kehittäminen hoidetaan usein vapaaehtoisesti kirjastojen välisenä yhteistyönä. Kehitystyötä tehdään kansallisissa työryhmissä, joista tiedon toivotaan saavuttavan myös haja-asutusalueiden pikkukirjastot. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 72.)

Järjestelmä- ja luettelointiyhteistyö ei *Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta* -pamfletin mukaan kuitenkaan enää riitä. Yleisissä kirjastoissa yhteistyötä tehdään usein alueellisissa kirjastojen yhteenliittymissä eli kirjastokimpoissa. Kirjastokimpat ovat syntyneet joko ammattilaisten omasta aloitteesta tarpeellisen osaamisen puuttuessa omasta kirjastosta tai yhä useammin myös hallinnollisessa paineessa kunta- ja alueliitosten myötä. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 72–73.)

Kirjastokimpat ja muut kirjastoalan yhteistyöryhmät ovat mahdollisuus vaihtaa kokemuksia yksinomaan toisten kirjastojen kesken. Teoksessa esitetäänkin kysymys, että miten yhteistyötä ja kokemuksia voisi vaihtaa muiden toimijoiden kuin kirjaston henkilöstön kesken, jotta voitaisiin kehittää asiakkaita parhaiten palvelevia toimintamalleja. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 73.)

Merkittäviä ja vakiintuneita kirjastokimppoja ovat esimerkiksi pirkanmaalaisten kirjastojen PIKI-yhteistyö sekä varsinaissuomalainen VASKI-kirjastojen yhteenliittymä, Lapin kirjastokimppa sekä keskisuomalainen KESKI-kirjastokimppa. Kirjastokimpoilla on pääsääntöisesti yhteinen verkkopalvelu, jonka kautta asiakkaiden käytössä on kimppaan kuuluvien kirjastojen kokoelmat ja kirjastopalvelut. Aukasluvultaan laajin kirjastojen yhteistyöverkko on Pääkaupunkiseudun kirjastoverkko HelMet. (Kirjastot tekevät yhteistyötä 2015.)

Kirjastokimppojen lisäksi yhteistyötä kirjastojen kesken tehdään seutukirjastoissa, joilla on yhteinen hallinto. Seutukirjastojen toiminta perustuu kuntalakiin ja vastuukuntamalliin, joka mahdollistaa, että joku jäsenkunnista hoitaa käytännössä muiden jäsenkuntien puolesta kirjastopalvelut. Yhteistoiminnassa muut sopimusosapuolet maksavat vastuukunnalle palvelujen järjestämisestä. Seutukirjastoja ovat mm. Mikkelin seudun kirjasto ja Joensuun seutukirjasto. Mikkelin seudun kirjasto aloitti toimintansa vuonna 2004 ja Joensuun seutukirjasto vuonna 2007. (Kirjastot tekevät yhteistyötä 2015.)

Kirjastojen valtakunnallisen yhteistyön toteuttamiseksi on vuonna 2014 perustettu Yleisten kirjastojen konsortio. Yhteistyössä hoidettaisiin hankinnat (erityisesti e-aineisto), luettelointi, kirjastojärjestelmät, koulutus, tiedottaminen ja markkinointi. Konsortion tarkoituksena on hoitaa myös sellaisia kirjastotoimintoja, joita

nyt tehdään joka puolella hajautetusti ja päällekkäisesti. Konsortion varsinaisesti toiminta alkaa vuoden 2014 aikana. Kunnille vapaaehtoinen konsortioyhteistyö perustuu kunnan ja Helsingin kaupungin väliseen konsortiosopimukseen. (Kirjastot tekevät yhteistyötä 2015.)

5.2.2 Yhteispalvelupisteiden ja kirjastojen välinen yhteistyö

Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukselle lähetyn tietopyynnön mukaan, kirjastoja, jotka ovat tavalla tai toisella mukana Yhteispalvelupisteessä on tällä hetkellä Suomessa 27. Yli yhdeksänkymmentä prosenttia edellä mainituista sijaitsee kirjaston tiloissa. Sen sijaan ratkaisua, jossa Yhteispalvelun tiloissa sijaitsee kokonainen kirjasto, ei ole vielä Suomessa toista.

Yhteistyö kirjaston ja yhteispalvelupisteen kesken ei välttämättä tarkoita muuta kuin sijaintia samoissa toimitiloissa tai kirjaston välittömässä läheisyydessä. Toisaalta yhteistyötä voidaan tehdä myös laajasti. Esimerkkinä kirjaston ja yhteispalvelun välisestä yhteistyöstä tai tilallisesta ratkaisusta Yhteispalvelu Monitorin lisäksi ovat Leppävaaran sekä Piikkiön Yhteispalvelut, joihin lähetettiin sähköpostitse tiedustelu yhteistyöstä kirjaston kanssa.

Leppävaaran Yhteispalvelupiste sijaitsee Sellon kirjaston sisällä itsenäisenä vuokralaisena. Yhteispalvelu on fyysisesti kirjaston tiloissa, mutta kirjaston toimintoista erillinen Espoon kaupungin yksikkö ja osa kaupunkitiedon tulosityksiköä. Leppävaaran yhteispalvelupiste ei tee erityistä yhteistyötä kirjaston kanssa. Toimintaideana on kuitenkin toimia yleisneuvontapisteenä sekä kaupungin että yhteistyökumppaneiden palveluiden osalta, mikä käsittää tarvittaessa myös kirjastotoimea koskevan yleisneuvonnan. Lisäksi asiakkaita ohjataan ja neuvotaan molemmin puolin tarvittaessa kirjaston tai yhteispalvelun tiloihin, aukioloaikoihin ja muihin vastaavatyypisiin asioihin liittyen.

Piikkiön yhteispalvelupiste puolestaan toimii kirjaston kanssa samoissa tiloissa ja henkilökunta työskentelee yhteisen palvelutiskin ääressä. Piikkiön yhteispalvelupisteessä ja kirjastossa on töissä vain muutama henkilö. Yksi työntekijä toimii

puoliksi kirjastossa ja puoliksi yhteispalvelupisteessä ja kaksi muuta kirjastovirkailijaa auttavat tilanteen vaatiessa yhteispalvelun työtehtävissä. Piikkiöstä kerrottiin, että yhteisissä työtiloissa heillä on käytössä yhteinen Ilmoitustaulu, kaikki esitteet ovat yhteisiä. Samaten asiakastietokoneet, neuvotteluhuone ja jossain määrin erilaiset tapahtumatkin on järjestetty yhteistyössä.

5.2.3 Yhteistyö julkisen ja yksityisen sektorin kanssa Tampereella

Kuntien asiantuntijat ry:n tammikuussa ilmestyneessä jäsenlehden artikkelissa kerrotaan, että Tampereella kuntapalveluja tuotetaan yksityisen ja julkisen sektorin uudenaikaisella yhteistyöllä. Lielahden kaupunginosaan keväällä 2014 valmistuneessa kauppakeskuksessa on saatavissa sekä kirjaston että sosiaali- ja terveysalan palveluita. Toimijoilla on yhteinen monitoimitila, johon Tampereen kunnan palvelukeskus hankki kalusteet ja kirjasto tekniikan. Tapahtumatilassa on ehditty järjestää lasten joulunäytelmä sekä nukketeatteriesityksiä. Myös ikäihmisille on ollut ohjelmaa. Vuonna 2015 suunnitteilla on toteuttaa yhteistyönä laulutapahtuma sekä kirjailijavierailuja. Mainitsemisen arvoinen on myös kirjaston, terveysaseman sekä neuvolan henkilökunnan yhteinen kahvihuone, jollaista muualla ei varmaankaan ole. (Kumina 2015, 12–13.)

Artikkeliin haastatellun Lielahden aluekirjastojohtajan mukaan palvelukeskittymämalli on nostamassa suosiotaan. Aikaisemmin kirjastojen ja julkisten palveluiden oli mentävä kauppapaikkojen ja siellä olevien ihmisvirtojen luokse. Nykyään kauppapaikat seuraavat myös julkisia palveluita, kuten kirjastoa sekä sosiaali- ja terveyspalveluita. Tärkeää on järjestää palveluita siellä, missä ihmiset muutenkin liikkuvat. (Kumina 2015, 12–13.)

5.2.4 Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa Tikkurilan kirjastossa

Käytännön esimerkki kirjaston tekemästä yhteistyöstä kolmannen sektorin eli yhdistysten kanssa on Vantaan Tikkurilan kirjaston järjestämä kotipalvelutoiminta. Perinteisesti kotipalvelulla tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle kuljetetaan aineistoa

noin kerran kuukaudessa. Kotipalvelu on asiakkaalle täysin maksutonta, eikä va-
rausmaksuja tai myöhästymismaksuja peritä. Yleisimmin kotipalvelutoimintaa
hallinnoi kunnan pääkirjasto, josta käsin kerätään ja toimitetaan aineisto koko
kunnan alueelle. (Laakso 2010, 10 & 12.)

Kotipalvelutoiminta ja yhteistyö Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistyöntekijöi-
den kanssa Tikkurilan kirjastossa aloitettiin vuonna 2012. Toistaiseksi kotipalve-
lua Vantaan alueella on mahdollista saada vain Tikkurilassa. Kotipalveluasiak-
kaan ei tarvitse olla ikääntynyt, vaan myös liikuntarajoitteiset tai jostain muusta
syystä kirjastomatkan hankalaksi kokevat voivat tulla asiakkaiksi. Kotipalvelussa
SPR:n vapaaehtoisia oli vuonna 2013 kymmenen henkilöä. (Suojanen 2013.)

Kotipalvelun asiakkaaksi Tikkurilassa pääsee ottamalla yhteyttä kirjastoon, jonka
jälkeen asiakkaan kanssa keskustellaan palvelusta ja omista toiveista. Tämän
jälkeen etsitään sopiva vapaaehtoinen toimittamaan kirjat asiakkaalle. Kirjojen
lainaus hoidetaan niin, että asiakas antaa SPR:n vapaaehtoiselle kirjallisen oi-
keuden käyttää tämän kirjastokorttia. Kirjastokortin omistaja on siis edelleen itse
vastuussa kirjoista. (Suojanen 2013.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Yhteispalvelu Monitorin ja kirjaston toimintaan perehdyin loka-joulukuussa 2014 työharjoittelun muodossa. Kun tavoitteena on kehittää kirjaston palveluita ja tarkastelun kohteena on niinkin moniulotteinen asia kuin yhteistyö, niin perehtyminen Yhteispalvelu Monitorin ja kirjaston toimintaan oli oleellista jonkinlaisen kokonaiskuvan saamiseksi.

Aloitin aineiston keräämisen työharjoittelun aikana aloitettiin aineiston keruu ja joulukuussa toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn. Hyödynnettävissä olivat lisäksi Yhteispalvelu Monitorin aikaisempien vuosien asiakastyytyväisyyskyselyt, joista sai vertailumateriaalia. Aineistoa tutkimusta varten keräsin myös sähköpostitse tekemilläni tietopyynnöillä sekä helmikuussa 2015 toteutetulla teemahaastattelulla.

6.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

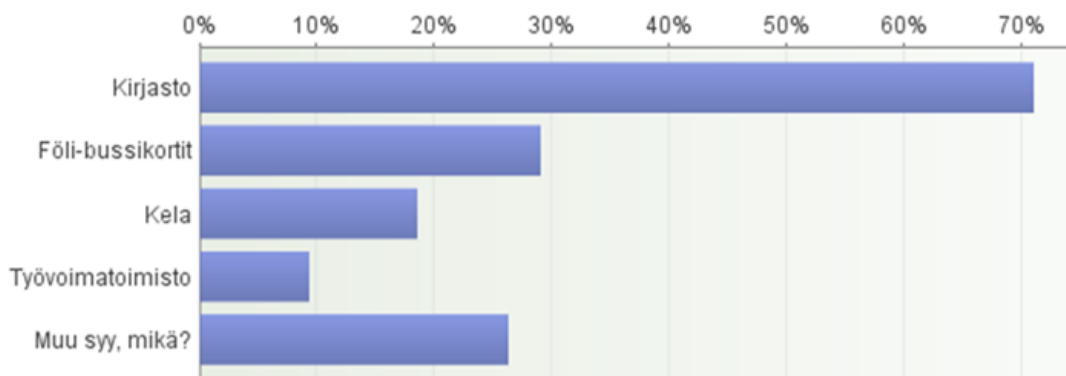
Yhteispalvelu Monitorissa on hyödynnetty asiakastyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti vuosittain toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi. Ensimmäinen niistä toteutettiin Monitorin perustamisvuonna 2011. Opinnäytetyötä varten laatimani kysely painottui enemmän kirjaston palveluihin, sillä asiakaskyselyssä haluttiin keskittyä myös kirjaston palveluiden kehittämiseen. Kyselyn kysymyksistä kolme käsiteli yleisesti Yhteispalvelu Monitoria ja kolme kirjastoa. Lisäksi asiakasprofiilia kartoitettiin kahdella kysymyksellä, jotka käsittelivät kotipaikkakuntaa ja ikää. Kysely löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1.

Halusin tehdä asiakaskyselystä mahdollisimman selkeän ja ytimekkään. Vastaukseen kuluvan ajan halusin minimoida, jotta vastaamiskynnys olisi pieni ja vastauksia saataisiin kohtuullinen määrä. Aikaisemmista kyselyistä poimin kysymykset, jotka käsittelivät kotipaikkakuntaa, ikää, käyntiaktiivisuutta ja asiointin syytä. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja muokkasinkin aikaisempaa täsmällisemmiksi.

Kyselyn toteutin viitenä arkipäivänä 8.–12.12.2014 ja kyselyn nettilinkit julkaisin Yhteispalvelu Monitorin Internet- ja Facebook- sivuilla. Nettilinkin julkaisin myös opinnäytetyöntekijän Facebook- sivullani. Edellisten vuosien tapaan kysely toteutettiin sekä Webropol-sovelluksena että paperilomakkeen muodossa.

Mainostin kyselyä palvelutiskillä, jossa oli ständissä asiakkaiden nähtävillä mainos kyselystä. Jokaisen asiakastietokoneen näytön alalaitaan teippasin flyer-mainoksen ja vastauslomakkeita olin jakanut Monitorin vapaassa käytössä oleville pöydille (ks. liitteet 3 ja 4). Toivoin kyselyyn mahdollisimman paljon vastauksia, joten kysyin asiakkailta myös ystävällisesti, haluaisivatko he osallistua kyselyyn Monitorin palveluiden kehittämiseksi. Asiakkaat saivat täyttää kyselyn itsenäisesti joko tietokoneella tai käyttäen paperilomaketta. Muutama iäkkäämpi asiakas tarvitsi avustusta kyselyn täyttämässä, jolloin toteutin kysely haastatellen. Kyselyyn vastanneet saivat lisäksi osallistua pienen tuotepalkinnon arvontaan.

Seuraavaksi kerrotaan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia kirjastoa ja asiakasprofiilia kartoittaneiden kysymysten osalta.



Taulukko 1. Monitorissa asiointin syy.

”Missä asioissa asioit yhteispalvelupisteessä”- kysymykseen vastasi 76 henkilöä. Tässä kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Selkeä enem-

mistö eli yli seitsemänkymmentäprosenttia kyselyyn vastanneista asioi Monitorissa kirjastopalveluiden takia. Selkeänä kakkosena olivat Föli-bussikorttipalveluita käyttäneet kolmenkymmenenprosentin vastausmäärällä. Kelan palveluita puolestaan tarvitsivat vajaat kaksikymmentäprosenttia vastanneista. Työvoimatoimiston palveluiden osalta Monitorissa asioi noin joka kymmenes asiakas.

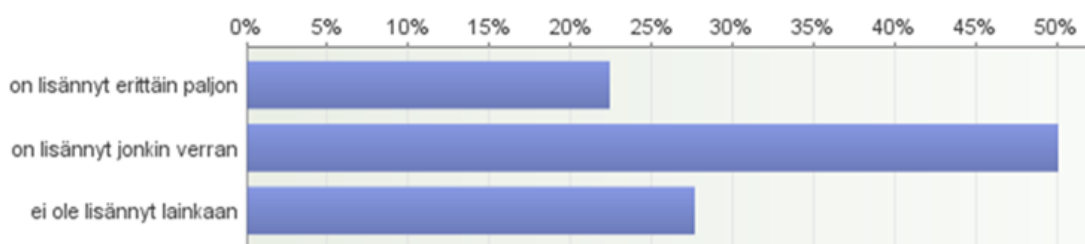
Avoimeen kysymykseen ”Muu syy, mikä?” -vastauksissa tietokoneen ja netin käyttö erilaisiin tarkoituksiin kuten tulostus ja laskujen maksu mainittiin useimmin (yhteensä seitsemän kertaa). Lehtien lukeminen mainittiin syyksi kahdessa vastauslomakkeessa. Senioreiden hyvinvointineuvonnan osalta verenpainemittaus mainittiin kerran. Muita yksittäisiä syitä olivat mm. työkeskuksen käsityöt sekä puhelinluettelon käyttö sekä kopiointi.

Minimiarvo	Maksimiarvo	keskiarvo	Mediaani
4	10	8,9	9

1 = täysin tyytymätön 10 = täysin tyytyväinen

Taulukko 2. Tyytyväisyys kirjaston palveluihin.

”Miten tyytyväinen olet Monitorin kirjaston palveluihin”- kysymykseen vastanneiden määrä oli 73. Kysymykseen saatiin varsin odotettu vastaus. Monitorin kirjaston palveluihin ollaan erittäin tyytyväisiä ja keskiarvon sekä mediaanin lukujen perusteella. Kolme asiakasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen. He olivat kirjoittaneet paperilomakkeisiin, etteivät käytä kirjaston palveluita. Alhaisimmat annetut arviot palveluista olivat neljä ja viisi. Neljä vastaajaa antoi tyytyväisyysarvosanaksi seitsemän.



Taulukko 3. Kiinnostus kirjastopalveluita kohtaan.

”Onko Yhteis palvelupisteessä sijaitseva kirjasto lisännyt kiinnostustasi kirjaston palveluita kohtaan”- kysymykseen vastanneita oli 76. Yhteis palvelupisteessä sijaitseva Monitorin kirjasto on kyselyn perusteella lisännyt jonkin verran yleistä kiinnostusta kirjastopalveluita kohtaan puolella vastanneista. 22 prosentilla vastanneista kiinnostus kirjaston palveluita kohtaan on lisääntynyt erittäin paljon. Vastanneista 28 prosentilla Yhteis palvelupisteessä sijaitseva kirjasto ei ole lisännyt kiinnostusta lainkaan. Tästä liki kolmenkymmenen prosentin osuudesta en voinut päätellä, ovatko asiakkaat jo niin tyytyväisiä ja kiinnostuneita kirjaston palveluista, etteivät koe tarpeelliseksi kiinnostua enempää. Toisaalta saatoinkin tulkita, että kirjasto ei ole onnistunut tämän osuuden osalta herättämään uteliaisuutta.

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani
tarpeellisuus (1–5)	2	5	4,57	5
viihtyisyys (1–5)	1	5	4,05	4

1 = täysin tarpeeton/epäviihtyisä 5 = erittäin tarpeellinen/erittäin viihtyisä

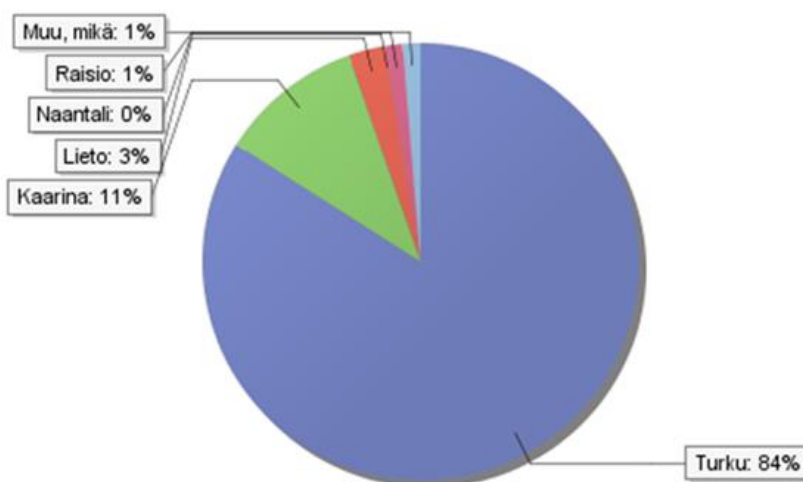
Taulukko 4. Kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys.

”Arvioi kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys Yhteis palvelupiste Monitorissa asteikolla 1–5”- kysymykseen vastanneiden määrä oli 75. Kirjasto koetaan hyvin

tarpeelliseksi toimijaksi Yhteispalvelupisteessä keskiarvon ja mediaanin tulosten perusteella. Tässä kysymyksessä huomionarvoisinta on pieni ero annetuissa arvosanoissa tarpeellisuuden ja viihtyisyyden välillä. Viihtyisyyden osalta voidaan sanoa, että parantamisen varaa on jonkin verran, joskin vastaajat ovat kuitenkin varsin tyytyväisiä. Kaksi vastaajaa arvioi kirjaston täysin epäviihtyisäksi. Arvosana kaksi eli varsin tarpeeton/hiukan epäviihtyisä annettiin sekä tarpeellisuuden että viihtyisyyden osalta neljästi. Vastaajista vain yksi jätti tämän kysymyksen väliin.

Asiakasprofiili (kotipaikkakunta ja ikä)

Monitorissa asioivista 84 prosenttia oli turkulaisia ja 11 prosenttia kaarinalaisia. Määrällisesti vastaajista turkulaisia oli 63 ja kaarinalaisia kahdeksan. Liedosta asti asioivia vastaajia puolestaan oli kaksi, Raisiosta ja Paraisilta yksi. Kaarinalaisten yli kymmenen prosentin edustusta voi pitää positiivisena saavutuksena, mutta kaarinalaisten osuus voisi olla vieläkin suurempi.



Taulukko 5. Vastaajien kotipaikkakunta.

Lähes 39 prosenttia Monitorin asiakkaista oli 41–60-vuoden ikäisiä ja 32 prosenttia 61–80 vuotiaita. Yli kahdeksankymmentä vuotiaita vastaajista oli kaksi ja alle

20-vuotiaita yksi. Monitorissa asioi jonkin verran lapsiperheitä, mutta tällainen asiakaskysely ei ollut sopiva saavuttamaan alle kouluikäisiä lapsia. Aikaisempiin kyselyihin verrattuna saatoin todeta, että Monitori tavoittaa yhä paremmin työikäisen väestön, kun aiempien Monitorissa tehtyjen kyselyiden perusteella tyypillinen asiakas on ollut yli kuusikymmentä vuotias nainen. Sukupuolta tämän vuoden kysely ei kartoittanut, kuten aiemmissa kyselyissä.

Tyypillinen asiakas on tämän asiakaskyselyn perusteella kirjaston palveluita 2–4 kertaa kuukaudessa käyttävä keski-ikää lähestyvä tai eläkkeellä oleva turkulainen. Monitori tarjoaa seudullisia palveluita, jotka tavoittavat pääasiassa turkulaiset ja kaarinalaiset.

6.2 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelu toteutettiin Turun pääkirjastossa helmikuussa 2015. Samaan haastattelutilaisuuteen osallistuivat Turun kaupunginkirjaston hakeutuvista palveluista vastaava palvelupäällikkö Sanna Hernelahti sekä omatoimikirjastoista vastaava kirjastonhoitaja Elisa Kuusela.

Olin valmistautunut haastatteluun etukäteen tarkistamalla nauhurin toiminnan, ottamalla mukaan varaparistot ja käymällä haastattelun kerran läpi. Haastatteluajan sopimisen yhteydessä sähköpostitse kerroin opinnäytetyön aiheesta ja taustoista sekä kerätystä aineistosta. Haastateltaville kerroin myös teemat, joiden ympärillä haastattelukysymykset liikkuvat. Haastattelun aluksi valmistauduin myös kertomaan Monitorin asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista, mutta aihe oli jo sen verran tuttu, että kyselyä ei ollut tarpeen käydä tarkemmin läpi. Kyselyn tuloksista kertomisen olin ajatellut johdattelevan aiheeseen, ja tavallaan niin kävi nytkin, vaikka esittely jäi hyvin lyhyeksi.

Haastattelussa etenin yleisen tason kysymyksistä kohti Yhteispalvelu Monitoria käsitteleviä kysymyksiä ja aivan viimeisenä kysyin yleisen kysymyksen liittyen kirjaston tulevaisuudennäkymiin ja yhteistyön mahdollisuuksiin. Haastattelun tulokset esitetään seuraavaksi teemoittain.

Yhteistyökumppanit Turun kaupunginkirjastossa

Kysyttäessä keiden kanssa Turun kaupunginkirjasto tekee yhteistyötä, Sanna Hernelahti vastasi listan olevan varsin mittavan suuruinen. Yhteistyötä tehdään laajasti kaupungin eri hallintokuntien kanssa ja yhteistyö kattaa kiinteistölaitoksen kanssa tehtävän yhteistyön ohella myös sivistyksen ja hyvinvoinnin osa-alueita. Vapaa-aikatoimialan kanssa yhteistyötä tehdään erityisen mittavasti. Myös kolmannen sektorin, kuten esimerkiksi Kirjan talon, Turun sanataideyhdistyksen ja vanhusjärjestöjen kanssa, tehdään Hernelahden mukaan paljon yhteistyötä.

Yhteistyön hyödyt ja haasteet kirjastolle

Sanna Hernelahden kertoman mukaan yhteistyöstä saatava hyöty on paljon suurempi kuin se rahallinen panos, jonka kirjasto yhteistyön tekemiseen käyttää. Yhteistyöllä saadaan tyytyväisen asiakkaan lisäksi uusia käytännön näkökulmia ja ymmärretään paremmin, mitä ihmiset tarvitsevat. Yhteistyökumppanit ovat parhaita asiantuntijoita kertomaan oman kohderyhmänsä tarpeista. Tätä kautta tietoa ja kokemuksia asiakkaiden tarpeista voidaan jakaa muille. Kirjaston ohella toinenkin osapuoli saa hyötyä yhteistyöstä. Hernelahden mukaan eräänlaisena tavoitteena on, että kirjaston kanssa on mukavaa tai hyödyllistä tehdä yhteistyötä.

Haasteista kysyttäessä Hernelahti nosti esiin järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön: järjestöjen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, joka aiheuttaa epävarmuutta yhteistyön jatkuvuudesta; tilanteet voivat muuttua nopeastikin ja äkkiä järjestö ei voikaan osallistua toimintaan.

Seudullinen kirjastoyhteistyö

Seudullinen kirjastyöyhteistyö tarjoaa yhteisen kirjastojärjestelmän, sääntöjen ja kokoelmien lisäksi yhteistä koulutusta, joka tukee Hernelahden mukaan etenkin pieniä kirjastoja. Lisäksi yhteistyötä tehdään erilaisissa työryhmissä, joissa kehitetään kohderyhmäkohtaisia palveluita tai kehitetään tiettyihin kokonaisuuksiin liittyviä asioita. Seudullinen kirjastoyhteistyö onkin Hernelahden mukaan varsin

laajamittaista. Elisa Kuusela lisäsi, että yhteistyö on myös työnkiertoa. Siinä kirjastohenkilökunta vaihtaa työpistettä esimerkiksi muutamaksi kuukaudeksi kunnan toiseen kirjastopisteeseen tai kokonaan toisen kunnan kirjastoon, ja pääsee sitä kautta näkemään ja kokemaan toisen kirjaston käytäntöjä sekä oppimaan uutta.

Yhteistyö Yhteispalvelu Monitorin kanssa

Hernelahti näkee yhteistyön Monitorin kanssa varsin hedelmällisenä ja positiivisena asiana. Hänen mukaansa yhteispalvelun toimintamalli, jossa tarjotaan saman katon alla erilaisia palveluja ja jossa ihmiset saattavat törmätä ikään kuin vahingossa erilaisiin palveluihin, on mielenkiintoinen. Elisa Kuusela on samaa mieltä Hernelahden kanssa. Kirjasto saa yhteistyön kautta lisää uusia asiakkaita, sellaisia, jotka eivät kirjastoon muuten tulisi. Myös Monitori on saanut asiakkaita kirjaston avulla.

Yhteistyö Monitorin kanssa parantaa Hernelahden mielestä myös yleisesti kirjaston imagoa. Yhteistyö tuo näkyvyyttä ja se, että kirjasto on yhteistyöhaluinen ja -kykyinen, parantaa imagoa. Elisa Kuusela puolestaan mainitsee, että kirjasto on osannut ennakoida tulevaa olemalla jo valmiiksi parhaalla paikalla, kun Skanssiin tulevana vuosina rakennetaan uutta asuinalueita. Hernelahden mukaan Monitorin kaltaisen toimijan ja kirjaston välinen yhteistyö on tulevaisuutta

”Kyllä mä näen, että tämä on tulevaisuutta tällainen malli, että niitä eri palvelujakin kuitenkin tarjotaan saman katon alla. On hienoa olla mukana ja tavallaan sitten ollaan oltu ainakin Turun kaupungissa ensimmäisiä, jotka on olleet tällaisessa mallissa mukana.”

Yhteistyö kirjaston ja Monitorin välillä on Hernelahden ja Kuuselan mukaan sujunut hyvin. Hernelahden mukaan kirjasto haluaa ottaa Monitorin henkilöstöresursien käytön osalta mahdollisimman kevyesti. Monitori puolestaan toivoo varmasti, että kirjastohenkilöstö olisi paikalla mahdollisimman usein, Hernelahti mietti haastattelussa. Pieniä ristiriitoja siis on, Hernelahti sanoo, mutta ei mitään suurta missään nimessä.

Yhteistyön toimivuus ja kirjaston palveluiden laatu Monitorissa perustuu merkittävältä osalta siihen, että Monitorin palvelutiskillä työskentelevä asiakaspalveluvastaava ja toisinaan myös TE-toimiston työntekijä sekä palvelupääallikkö osaavat ja haluavat tehdä kirjastoitä sekä käyttää Aurora-järjestelmää. Asiakaspalveluvastaava ja TE-toimiston työntekijä myös hyllyttävät, purkavat ja valmistelevat kirjakuljetukset. Tällä hetkellä kirjastonhoitaja on Monitorissa paikalla joka toinen perjantai. Hernelahden mukaan yhteistyö on sujunut todella hyvin. Kuusela puolestaan lisää, että kirjaston kannalta on hyvin positiivista, että Monitorissa on henkilökuntaa, joka on motivoitunut tekemään kirjastotöitä, lukemaan kirjoja ja keskustelemaan niistä asiakkaiden kanssa. Ilman kirjaston töistä ja kirjoista kiinnostunutta työntekijää kirjaston palvelut Monitorissa eivät toimi, Hernelahti sanoo haastattelussa.

Monitorin kirjaston tulevaisuus on sidoksissa Yhteispalvelu Monitorin toimilupien jatkumiseen. Kirjaston palvelut pysyvät nykyisenlaisina Hernelahden mukaan myös tulevina vuosina. Alueelle suunniteltu asuinalue valmistuu ehkä vuonna 2020 ja niin pitkälle ei kirjastokaan ole suunnitellut toimintaansa, Hernelahti sanoo, varsinkin kun asioita lykätään, eikä ole varmuutta siitä, että koulukeskukseen suunniteltu kirjasto todella toteutetaan.

Kirjaston markkinointi

Teemahaastattelu sisälsi myös markkinointiin liittyvän kysymyksen, joka käsitteli sitä, miten kauppakeskuksessa sijaitsevaa kirjastoa voisi markkinoida paremmin. Hernelahden mukaan markkinointia voisi lisätä ja parannettavaa löytyy. Viestintä ja markkinointi-ihmiset ovat siirtyneet Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan piiriin, joten kirjastolla ei ole enää omaa viestintä ja markkinointiosastoa. Tämä voi johtaa kirjastojen markkinoinnin huonontumiseen nykyisestä.

Skanssin kirjastossa markkinointi on jätetty pitkälti Monitorin varaan, eikä siihen ole panostettu erikseen. Elisa Kuusela kertoo haastattelussa havainneensa yhden hyvän ja käyttökelpoisen markkinointikeinon: monet asiakkaat löytävät Skanssin kirjaston palvelut etsiessään uusia ja haluttuja kirjoja kirjaston verkko-

tietokannasta, ja huomatessaan teoksen sijainnin olevan Skanssissa, he saattavat tulla hakemaan kirjan. Tämän havainnon myötä Kuusela alkoi hankkia Monitorin kirjastoon nimenomaan sellaisia haluttuja kirjoja, joihin on pitkät varausjonot. Verkkotietokanta tuo siis kirjastoille näkyvyyttä ja markkinoi kirjastoa tehokkaasti. Kuusela mainitsee myös monien Yhteispalvelu Monitoria ja kirjastoa koskevien lehtikirjoitusten tuoneen kirjastolle näkyvyyttä.



Kuva 4. Monitorin tilat.

Pääkirjastoa ajateltaessa yhteistyötoimijoita on Hernelahden mukaan jopa liikaa ja esimerkiksi Turun pääkirjaston Studio ja monet näyttelytilat ovat koko ajan varattuina. Sen sijaan lähikirjastoissa voisi tehdä enemmän yhteistyötä ja niissä on usein vapaita tiloja, joita voisi hyödyntää enemmän.

Yhteispalvelu Monitorin toimitilat tarjoavat myös mahdollisuuden järjestää esimerkiksi tapahtumia ja tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Elisa Kuusela kertookin, että tämä on jo otettu huomioon. Hernelahti kertoo, että vapaa-aikatoimiala on perustamassa aluetiimejä, jotka kattavat kaikki kaupungin suuralueet. Skanssin kirjasto kuuluu Skanssi–Uittamo –suuralueeseen. Kyseisessä suuralueessa ovat mukana Ilpoisten, Vasaramäen ja Skanssin kirjastot. Aluetiimeissä suunnitellaan kunkin suuralueen kirjastojen toimintaa. Aluetiimien toiminta on

vielä alkuvaiheessa, mutta Elisa Kuusela on ollut jo mukana ensimmäisessä tiimitapaamisessa, jossa yhtenä aiheena oli myös se, miten Monitorin tiloja voidaan tulevaisuudessa hyödyntää paremmin.

Tulevaisuus

Teemahaastattelun lopuksi kysyin yleisesti kirjaston tulevaisuudennäkymistä. Pyysin haastateltavia unohtamaan taloudelliset realiteetit ja muut kirjaston toimintaa rajoittavat tekijät ja ideoimaan vapaasti tulevaisuuden kirjastojen palveluita ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Hernelahti totesi kuitenkin, että taloudelliset realiteetit kirjastossa ovat tällä hetkellä sen verran kovat, että heittäytyminen ideointiin ei tunnu nyt mahdolliselta.

Hernelahti näkee, että tulevien vuosikymmenten aikana Suomesta vähennetään kirjastoja paljon. Hän ei tietenkään sitä toivo, mutta tällä hetkellä kehitys näyttää hänen mukaansa pahalta. Hernelahden mielestä kirjastot tulevat muuttumaan ja samoin käy ammatillisen osaamisen.

”Meidän ammatillisuus suuntautuu ehkä pikkuisen eritavalla, se nyt jo tekee sitä, jos ajatellaan, mitä se oli 10 vuotta sitten, ja mitä se on tänä päivänä, niin sehän muuttuu koko ajan hirveetä vauhtia, ja kirjastoista tulee enemmän moniammatillisia. Kyllä mun mielestä Monitorin malli on aika tällainen tulevaisuussuuntautunut.”

Hernelahti näkee, että kirjastoista tulee yhä moniammatillisempia, kirjastoja on harvemmassa ja ne ovat isoja yksiköjä. Kirjastojen palvelut tulevat Hernelahden näkemyksen mukaan monipuolistumaan. Myös kirjaston henkilökunnan osaamisalue tulee tulevaisuudessa laajentumaan.

7 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA POHDINTAA

Teemahaastattelusta nousseita kehitysideoita

Teemahaastattelussa esiin nousseita kirjastoa koskevia kehitysideoita löytyi muutamia. Hernelahden mukaan yhteistyö yritysten kanssa voi olla kokeilemisen arvoista intressiristiriidasta huolimatta. Yrityksillä on todennäköisesti uudenlaisia näkökulmia ja ideoita annettavanaan, kunhan kirjaston perustehtävä ja maksuttomuus säilytetään ennallaan.

Vapaaehtoistoiminnan avulla voidaan myös täydentää kirjaston joitakin palveluita. Esimerkiksi hakeutuvien palveluiden osalta vanhuksille ja sellaisille henkilöille, jotka eivät kirjastoon itse pääse tai pysty käyttämään kirjojen lukuohjelmia tietokoneella, voivat vapaaehtoiset viedä kirjoja kotiin. Vantaan Tikkurilan kirjastossa on jo tehty yhteistyötä Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa, ja heiltä voi saada hyvää vertaistukea vastaavan palvelun aloittamiseksi myös Turussa. Tästä palvelusta voi kuvitella olevan paljon iloa kaikille osapuolille. Vapaaehtoisjärjestöjen harteille ei ole kuitenkaan perusteltua siirtää paljon resursseja vaativia palveluita.

Kyselystä nousseita kehitysideoita ja jatkotutkimusaiheita

Kirjaston osalta kyselystä nousi esiin viihtyisyyden parantaminen. Viihtyisyys Monitorin entisissä tiloissa kauppakeskuksen ensimmäisessä kerroksessa koettiin kyselyssä hyväksi, mutta parannettavaakin kyselyn mukaan oli. Uusiin tiloihin muuton myötä tilanne on kuitenkin voinut jo muuttua, eikä asiakkaiden tämän hetkisestä mielipiteestä viihtyisyyden osalta ole tietoa.

Mielestäni kaikki kirjaston aineistot ovat nyt selkeästi yhdessä nurkkauksessa ja kirjastolla on oma selkeä alueensa yhteispalvelun tiloissa. Seinätilaa kirjaston puolella on vielä vapaana, ja seinälle voisi mielestäni harkita esimerkiksi taideammattiin opiskelevien maalaus- tai valokuvatauluja, joita asiakkaat voisivat myös ostaa. Kirjasto ja näytteilleasettajat saisivat toistensa kautta lisämainosta, ja sa-

malla opiskelijat hyötyisivät saadessaan näkyvyyttä ja myytyä töitään. Mikäli kirjastolla on tulevaisuudessa mahdollisuus hyödyntää yhteispalvelun tiloja paremmin, voisi esimerkiksi lapsille järjestää askarteluhetkiä tai kirjoitustuokioita, joiden tuotoksia voisi laittaa yhteispalvelun tiloihin esille.

Monitorin asiakaskunta koostuu edelleen pääosin turkulaisista. Monitorin palveluita voisi markkinoida enemmän lähellä olevan Kaarinan alueen asukkaille esimerkiksi lehtikirjoitusten ja internetin välityksellä Kaarinan kaupungin sivuilla.

Lisäksi kyselyn merkittävimpiä huomioita oli, että Yhteispalvelu Monitorin ja kirjaston palveluita käyttävä asiakaskunta on jonkin verran nuoremmassa. Monitorin vieressä sijaitsee nyt kauppakeskuksen lastenhoituhuone ja Monitorin palvelut ovat monipuolistuneet, joten asiakaskunta saattaa muuttua nykyiseen verrattuna. Seuraavassa tutkimuksessa voidaan keskittyä selvittämään esimerkiksi lapsiperheiden ja maahanmuuttajien tarpeita. Kyselyiden laatimisessa voidaan myös keskittyä tarkastelemaan joitakin tiettyjä, esimerkiksi Infotorin, palveluita tarkemmin.

Kirjaston ja yhteispalvelun logon sijoittaminen Skanssin kauppakeskuksen ulkoseinämääseen muiden liikkeiden logojen yhteyteen moottoritien sekä skanssinkadun puolelle on yksi ehdotukseni näkyvyyden parantamiseksi.

Seuraava Skanssin kirjastoa koskeva opinnäytetyö voisi käsitellä tarkemmin esimerkiksi kirjaston kokoelmia ja lainauslukuja, sekä kokoelmien kautta kirjaston profiloitumista asiakaskuntaa ajatellen. Myös sivukirjastojen markkinoiminen voisi olla hyödyllinen aihe. Monitorin tilojen hyödyntäminen yhteistyössä eri toimijoiden (esim. Turun sanataideyhdistys, Turun työväenopisto) kanssa voisi olla mahdollinen tutkimusaihe.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen

Seuraavien kyselyiden toteuttamisessa voisi mielestäni hyödyntää myös palvelumuotoilun tarjoamia keinoja ja selvittää esimerkiksi havainnoimalla, millainen on Yhteispalvelu Monitorin asiakkaan palvelupolku: miten asiakkaat toimivat, mitä he tekevät ja miten he siellä liikkuvat. Tätä kautta voidaan saada uutta tietoa, jota perinteisillä kyselyillä tai haastatteluilla ei saada.

Kokeilunhalua

Erilaiset ja odottamattomatkin tavat toteuttaa kirjastopalveluita voivat olla terve-
tulleita ja kokeilemisen arvoisia. Kirjaston sijaitseminen kauppakeskuksessa tar-
joaa oivan mahdollisuuden toteuttaa ns. ”liikkuvia kirjastopisteitä”, joista voi lai-
nata kirjoja ja kuulla tapahtumista. Skanssin kauppakeskuksessa on helppoa jal-
kautua ulos kirjaston omista tiloista ja pistää pystyyn torimyyjien tapaan kirjatori
kauppakeskuksen käytävälle. Näin kirjasto tuo palveluitaan näkyvämmiksi, ja
markkinoi toimintaansa olemalla siellä missä ihmiset liikkuvat. Tätä kautta kirjasto
myös houkuttelee uusia asiakkaita. Ainakin Espoossa ja Helsingissä on kesäisin
ollut käytössä vastaavan tyyppisellä idealla toimivia kirjastofillareita, joilla on lii-
kuttu eri puolilla kaupunkia mukana lastillinen kirjoja.

Etukäteen ei voi tietää varmasti, mikä ratkaisu on toimiva, vain kokeilemalla voi
löytää uusia ja menestyksekkäitä tapoja järjestää kirjastopalveluita. Taloudelli-
sesti tiukkoina aikoina vaaditaan myös erityistä kekseliäisyyttä ja talkoohenkeä-
kin muutokseen sopeutumisessa ja palveluiden kehittämisessä, sillä kaikkia hy-
viäkään ideoita ei ole mahdollista toteuttaa, jos taloudellisia resursseja ei ole.

Pohdintaa

Opinnäytetyön tavoitteena oli Skanssin kauppakeskuksessa sijaitsevan Yhteis-
palvelu Monitorin ja samoissa tiloissa sijaitsevan Skanssin kirjaston yhteistyön ja
palveluiden kehittäminen. Opinnäytetyön aihepiirin laaja-alaisuus tuotti haastetta,
ja tunsin konkreettisemmän tavoitteenasettelun ja aiheen kokonaisuuden hallit-
semisen tutkimuksessa vaikeaksi. Opinnäytetyön tulokset jäivät varsin yleiselle
ja pintapuoliselle tasolle ja ne tarjoavat lähinnä taustatietoja seuraavien tutkimus-
ten tekemiseen. Joitakin konkreettisia ja mielenkiintoisia kehittämisideoita nousi
kuitenkin tutkimusta tehtäessä esille.

Skanssin kirjaston lainaus- ja kävijätilastojen sekä tehdyn asiakastyytyväisyysky-
selyn perusteella saatoinkin todeta, että Skanssin kirjasto on löytänyt paikkansa yh-
teispalvelussa ja kauppakeskuksessa ja se koetaan hyvin tarpeelliseksi toimijaksi

Yhteispalvelupiste Monitorissa. Tutkimuksen aikana saatoinkin myös todeta, että kirjasto voi erikoistua aineistoltaan ja palveluiltaan ympäristönsä ja asiakaskuntansa mukaan. Asiakastyytyväisyyskysely tuotti varsin positiivisen tuloksen asiakastyytyväisyyden suhteen. Mitään kovin yllättävää kyselystä ei noussut esille. Monitorilla ja Skanssin kirjastolla on hyvät edellytykset laajentaa asiakaskuntansa edelleen ja tavoittaa yhä suurempia kävijämääriä.

Yhteispalvelu Monitorin ja Skanssin kirjaston yhteistyö on mielestäni hyvä osoitus kokeilunhalusta ja sopeutumisesta muuttuvien olosuhteiden tuomiin haasteisiin. Yhteispalvelu voidaan nähdä eräänlaisena mahdollistajana, laboratoriona, jossa kokeillaan erilaisia palveluiden tarjoamisen muotoja yhteistyön tekemisen kautta. Harvaan asutuilla alueilla palveluiden keskittäminen saman katon alle voi olla ainoa mahdollisuus säilyttää julkiset palvelut taloudellisten paineiden alla. Myös kirjasto voi olla se toimija, joka laajentaa palveluidensa määrää (kirjastot ovat jo tehneetkin sitä) koskemaan yhä monipuolisemmin erilaisia julkisia ja miksei kaupallisia palveluita. Kirjastot voivat kehittää palveluitaan yhteistyössä niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorin kanssa. Yhteispalvelu Monitori on saanut paljon sille tarpeellista näkyvyyttä ja tunnettavuutta Skanssin kirjaston ansiosta. Yhteistyö on tutkimuksen perusteella kannattanut molempien osapuolten osalta.

LÄHTEET

Aalto yliopisto. Aalto-yliopiston Oppimiskeskuksen palvelu- ja tilakonsepti. Palvelumuotoiluhankkeen loppuraportti 15.1.2014. Viitattu 17.3.2015. http://web.lib.aalto.fi/learningcenter/wp-content/uploads/2014/02/Oppimiskeskus_loppuraportti_300114_JULKINEN.pdf

Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011. Ristikartano, V. & Virrankoski, A. (toim.) 2011. Helsinki: Avain.

Haavisto, T. 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011–2016. Helsinki: Yleisten kirjastojen neuvosto.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Edita.

Hirsjärvi & Hurme 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. 13.–14., osin uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Homan, R 1991. The ethics of social research. Teoksessa Hirsjärvi & Hurme. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. 69.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen. Käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjastolaki (904/1998)- ja asetus (406/2013). Suomen Kuntaliitto.

Kirjastot tekevät yhteistyötä 2015. Suomen kuntaliitto. Viitattu 5.2.2015. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastoyhtyo/seutukirjasto/Sivut/default.aspx>

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 20–39 ja 49 - 50.

Kuudes kerros Oy 2015. Kirjaston konseptiuudistus 2009. Viitattu 17.3.2015. <http://www.kuudes.fi/ty%C3%B6t/kirjaston-konseptiuudistus/>

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta. Finlex.

Lantto, R. 2012. Kirjastopalveluja muotoiltiin uudelleen. Teoksessa Lantto, R. (toim.) 2012. Kaisatalo. Helsinki: Helsingin yliopisto. 63–72.

Lapin yliopisto 2015. Sähköisten kyselyaineistojen kerääminen. Webropol. Viitattu 21.1.2015. <http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Opiskelu/Opiskelun-tyokalut/Webropol>

Maunu, U-M 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 101–134.

Metodix 2014. Asiantuntijahaastattelu. Viitattu 2.3.2015. http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/17_asiantuntijahaastattelu os

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Suojanen, A 2013. Näin Tikkurilassa. Lainakirja tuodaan kotiovelle 2013. Vantaan Sanomat. Viitattu 3.2.2015. <http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/260190-nain-tikkurilassa-lainakirja-tuodaan-kotiovelle>

Oksa, R. Uusia palveluita vuonna 2015. Skanssin yhteispalvelupiste Monitori muuttaa. Turkuposti 6/2014, 7. file:///C:/Users/Sebastian/Downloads/Turkuposti_6_2014.pdf

Otala, L. 2002. Oppimisen etu. Kilpailukykyä muutoksessa. Helsinki: WSOY.

Overgaard Nielsen, L 2011. Hakeudu ja osallista. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 243–244.

Saraste, M 2014. Palvelumuotoilun poluilla. Hankeraportti 2014. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Viitattu 28.1.2015. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&groupId=78400

Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. Helsinki: WSOYPro.

Taloustutkimus 2013. Asiakastutkimus. Skanssin kauppakeskus. Viitattu 26.1.2015. [file:///C:/Users/Sebastian/Downloads/Asiakastutkimus2013_syksy_tiivistelm%C3%A4%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Sebastian/Downloads/Asiakastutkimus2013_syksy_tiivistelm%C3%A4%20(2).pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valtiovarainministeriö 2014. Asiakaspalvelu2014-hankkeen jatkovalmisteluvaiheen loppuraportti valmistunut. Tiedote 108/2014. Viitattu 22.1.2015. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20140626Asiaka/name.jsp Merkintä?

Valtiovarainministeriö 2014. Asiointipisteistä keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhdellä käynnillä. Tiedote 143/2014. Viitattu 22.1.2015. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20140922Asioin/name.jsp Merkintä?

Valtiovarainministeriö 2015. Mikä on yhteispalvelupiste? Viitattu 7.1.2015. <http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/E97717EF95B30C9AC22571F0002FAA5D?open-document>

Vaski-kirjastot 2014. Kirjastot. Viitattu 7.1.2014. <https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/kirjastot>

Yhteispalvelu Monitori 2014. Kirjaston käyttäjät Monitorissa-tilauskko. Julkaisematon.

Yhteispalvelu Monitori 2015. Turun ja seudun asukkaille uusia palveluita yhteispalvelupiste Monitorissa Skanssissa. Viitattu 28.1.2015. <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=549415&nodeid=18230>

Monitorin asiakastyytyväisyyskyselyn raportti

TAUSTAA

Yhteispalvelu Monitorissa on toteutettu asiakaskyselyitä vuosittain toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi. Ensimmäinen niistä toteutettiin vuonna 2011, jolloin kysely oli asiakaspalaute -niminen ja käsitti kolme kysymystä: mitä palveluja käytit, miten arvioisit monitoria ja mitä kritiikkiä/palautetta/kehitysideoita haluaisit antaa. Palautelomakkeen täytti alle 20 henkilöä.

Vuonna 2012 asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Projektiässä -hankkeen muodossa. Tuolloin kysely oli varsin laaja käsittäen 31 kysymystä. Vastausaikaa annettiin kaksikin kuukautta. Kysely toteutettiin Webropol -sovelluksena sekä paperiversiona. Asiakaskyselyllä saatiin 119 vastausta.

Vuonna 2013 asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Turun ammattikorkeakoulun sosiaalialan työharjoittelijan toimesta pienimuotoisempana. Vastausaikaa kyselyyn oli tuolloin viisi päivää. Kyselyyn sai vastata joko paperiversiona tai Webropol -sovelluksena internetpäättteen kautta kuten aiemmin. Yhteensä vastauksia saatiin viitenä päivänä kerättyä 56.

KYSELYN TOTEUTUS

Vuoden 2014 asiakaskysely toteutettiin Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan toimesta. Kysymykset painottuivat tällä kertaa enemmän kirjaston palveluihin, sillä asiakaskyselyn tuloksia hyödynnetään myöhemmin tehtävässä opinnäytetyössä. Kysymyksistä kolme käsitteli yleisesti Yhteispalvelu Monitoria ja kolme kirjastoa. Lisäksi asiakasprofiilia kartoitettiin kahdella kysymyksellä, jotka käsittelivät kotipaikkakuntaa ja ikää.

Kyselystä haluttiin tehdä tiivis ja ytimekäs. Vastaamiseen kuluvan ajan tuli olla mahdollisimman lyhyt, jotta vastaamiskynnys olisi pieni ja vastauksia saataisiin kohtuullinen määrä. Aikaisemmista kyselyistä poimittiin kysymykset, jotka käsit-

telivät kotipaikkakuntaa, ikää, käyntiaktiivisuutta ja asioinnin syytä. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja muokattiin täsmällisemmiksi.

Kysely toteutettiin viitenä arkipäivänä 8.–12.12.2014. Edellisten vuosien tapaan kysely toteutettiin sekä Webropol -sovelluksena että paperilomakkeen muodossa. Kyselyn nettilinkit julkaistiin Yhteispalvelu Monitorin internet- ja Facebook -sivuilla. Nettilinkki julkaistiin myös työharjoittelijan henkilökohtaisella Facebook -sivulla.

Kyselyä mainostettiin palvelutiskillä, jossa oli ständissä asiakkaiden nähtävillä mainos kyselystä. Jokaisen asiakastietokoneen näytön alalaitaan teipattiin myös flyer-mainos ja vastauslomakkeita oli jaettu Monitorin vapaassa käytössä oleville pöydille. Asiakkailta kysyttiin myös ystävällisesti, haluaisivatko he osallistua kyselyyn Monitorin palveluiden kehittämiseksi. Asiakkaat saivat täyttää kyselyn itsenäisesti. Muutama iäkkäämpi asiakas täytti kyselylomakkeen työ-harjoittelijan avustuksella. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kyselyn loputtua pieni tuotepalkinto.

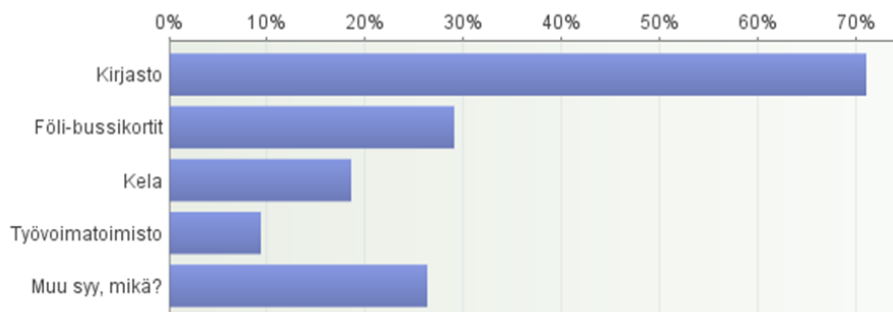
TULOKSET

Vastaajien määräksi saatiin viiden päivän aikana 76. Näin kelvolliseen tulokseen päästiin kyselyn aktiivisella mainostamisella. Kyselyllä toivottiin alun perin saavutettavan noin 40–50 vastausta, joten tavoitemäärä ylittyi mukavasti ottaen huomioon, että vastauspäiviä oli vain viisi. Vastauksista 28 tehtiin paperilomakkeella ja 48 verkon kautta. Paperilomakkeella annetut vastaukset syötettiin myös Webropoliin.

Webropol -sovelluksessa kaikki kysymykset oli määritelty pakollisiksi, mikä saattoi johtaa joidenkin asiakkaiden kohdalla kyselyn keskeyttämiseen. Paperilomakkeen osalta ongelma ratkaistiin purkamalla kyselyn päättymisen jälkeen Webropol -kyselystä pakollisuudet pois, jolloin vastaukset pystyi syöttämään puutteista huolimatta.

Kysely toteutettiin juuri ennen Monitorin muuttoa uusiin toimitiloihin.

Missä asioissa asioit Yhteispalvelupisteessä?

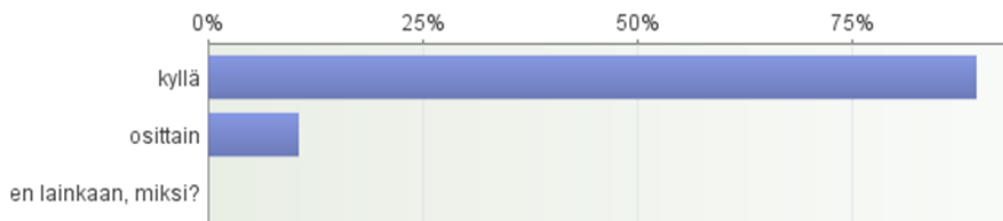


Vastaajien määrä 76.

Tässä kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Selkeä enemmistö eli yli 70 % kyselyyn vastanneista asioi Monitorissa kirjastopalveluiden takia. Selkeänä kakkosena olivat Föli-bussikorttipalveluita käyttäneet 30%:n vastausmäärällä. Kelan palveluita puolestaan tarvitsivat vajaat 20% vastanneista. Työvoimatoimiston palveluiden osalta Monitorissa asioi noin joka kymmenes asiakas.

Avoimeen kysymykseen ”Muu syy, mikä?” -vastauksissa tietokoneen ja netin käyttö erilaisiin tarkoituksiin kuten tulostus ja laskujen maksu mainittiin useimmin (yhteensä seitsemän kertaa). Lehtien lukeminen mainittiin syyksi kahdessa vastauslomakkeessa. Senioreiden hyvinvointineuvonnan osalta verenpainemittaus mainittiin kerran. Muita yksittäisiä syitä olivat mm. työkeskuksen käsityöt sekä puhelinluettelon käyttö sekä kopiointi.

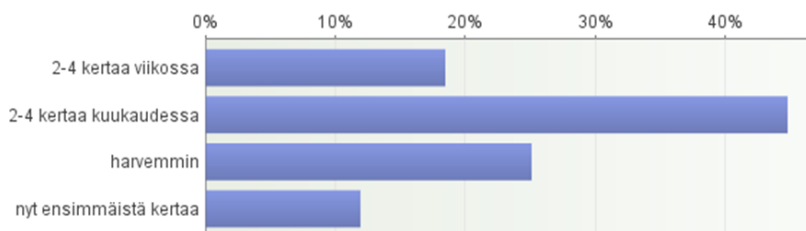
Saitko asiasi hoidettua?



Vastaajien määrä 76.

Tässä kysymyksessä ilahduttavaa on, että ainuttakaan negatiivista ”en lainkaan” -vastausta ei kyselyssä tullut. Kyselyn perusteella lähes 90% vastaajista saa asiansa hoidettua loppuun saakka, mitä voidaan pitää erinomaisena tuloksena. Tulos myös vahvistaa edellisten kyselyiden tapaan, että asiakas saa haluamaansa palvelua ja asiansa hoidettua kokonaan. Osittain asiansa hoidettua sai 11% vastaajista.

Miten usein asioit Monitorissa?



Vastaajien määrä 76.

Vastanneista 18,5 % asioi Monitorissa useita kertoja viikossa. Lähes 45 % asiakkaista asioi Monitorissa 2–4 kertaa kuukaudessa. Vähintään kaksi kertaa kuukaudessa Monitorissa ilmoitti käyvänsä 63 % vastanneista. Monitorilla on siis jo paljon vakiintunutta asiakaskuntaa. Voidaan todeta, että aktiivisten asiakkaiden määrä Monitorissa on kasvanut suhteessa aikaisempiin vuosiin. Kerran kuukaudessa tai harvemmin asioivia oli 25 % ja ensimmäistä kertaa käyneitä vajaa 12%.

Tyytyväisyys Monitorin kirjaston palveluihin

Miten tyytyväinen olet Monitorin kirjaston palveluihin (asteikolla 1-10)?

Minimiarvo	Maksimiarvo	keskiarvo	Mediaani
4	10	8,9	9

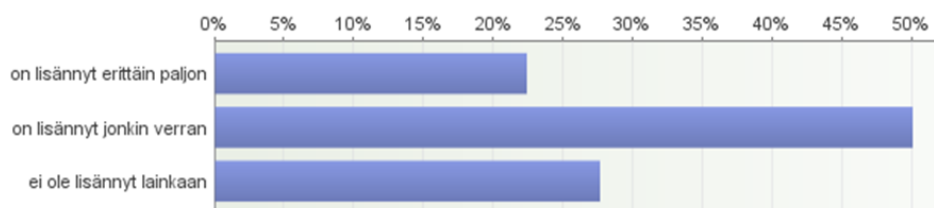
1 = täysin tyytymätön ja 10 = täysin tyytyväinen

Vastaajien määrä: 73

Tähän kysymykseen saatiin myös varsin odotettu vastaus. Monitorin kirjaston palveluihin ollaan erittäin tyytyväisiä. Kolme asiakasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen. He olivat kirjoittaneet paperilomakkeisiin, etteivät käytä kirjaston palveluita. Alhaisimmat annetut arviot palveluista olivat 4 ja 5. Neljä vastaajaa antoi tyytyväisyysarvosanaksi seitsemän.

Kiinnostus kirjastopalveluita kohtaan

Onko Yhteis palvelupisteessä sijaitseva kirjasto lisännyt kiinnostustasi kirjaston palveluita kohtaan?



Vastaajien määrä:76

Yhteispalvelupisteessä sijaitseva Monitorin kirjasto on kyselyn perusteella lisännyt jonkin verran yleistä kiinnostusta kirjastopalveluita kohtaan puolella vastanneista. 22 %:lla vastanneista kiinnostus kirjaston palveluita kohtaan on lisääntynyt erittäin paljon. Vastanneista 28 %:lla Yhteispalvelupisteessä sijaitseva kirjasto ei ole lisännyt kiinnostusta lainkaan.

Tästä liki 30 % osuudesta ei voida päätellä ovatko he jo niin tyytyväisiä ja kiinnostuneita kirjaston palveluista, etteivät koe tarpeelliseksi kiinnostua enempää. Toisaalta voidaan tulkita, että kirjasto ei ole onnistunut tämän osuuden osalta herättämään uteliaisuutta.

Kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys Monitorissa

Arvioi kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys Yhteispalvelupiste Monitorissa asteikolla 1–5

	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani
tarpeellisuus (1–5)	2	5	4,57	5
viihtyisyys (1–5)	1	5	4,05	4

1 = täysin tarpeeton/epäviihtyisä ja 5 = erittäin tarpeellinen/erittäin viihtyisä

Vastaajien määrä: 75

Kirjasto koettiin hyvin tarpeelliseksi toimijaksi Yhteispalvelupisteessä keskiarvon ja mediaanin tulosten perusteella. Tässä kysymyksessä huomionarvoisinta on pieni ero annetuissa arvosanoissa tarpeellisuuden ja viihtyisyyden välillä. Viihtyisyyden osalta voidaan sanoa, että parantamisen varaa on jonkin verran, joskin vastaajat ovat kuitenkin varsin tyytyväisiä. Kaksi vastaajaa arvioi viihtyisyyden täysin epäviihtyisäksi. Arvosana 2 eli varsin tarpeeton/hiukan epäviihtyisä annettiin sekä tarpeellisuuden että viihtyisyyden osalta neljästi. Vastaajista vain yksi jätti tämä kysymyksen väliin. Viihtyisyyden osalta tämä tulos voitaneen ottaa huomioon siirryttäessä uusiin toimitiloihin.

Asiakasprofiili (kotipaikkakunta ja ikä)

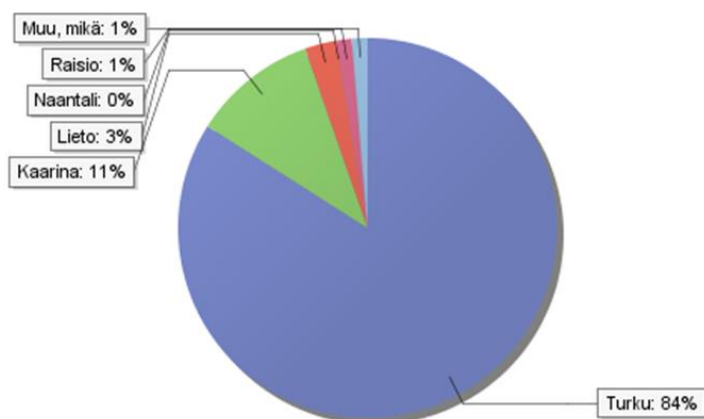
Monitorissa asioivista 84 % oli turkulaisia ja 11 % kaarinalaisia. Määrällisesti vastaajista turkulaisia oli 63 ja kaarinalaisia 8. Liedosta vastaajia puolestaan oli kaksi, Raisiosta ja Paraisilta yksi. Kaarinalaisten yli kymmenen prosentin edustusta voidaan pitää positiivisena saavutuksena, mutta kaarinalaisten osuus voisi olla vieläkin suurempi.

Lähes 39 % Monitorin asiakkaista oli 41–60-vuoden ikäisiä ja 32 % 61–80 vuotiaita. Yli 80 vuotiaita vastaajista oli kaksi ja alle 20-vuotiaita yksi. Monitorissa asioi jonkin verran lapsiperheitä, mutta tällainen asiakaskysely ei ole sopiva saavuttamaan alle kouluikäisiä lapsia. Aikaisempiin kyselyihin verrattuna Monitori tavoittaa yhä paremmin työikäisen väestön, kun aiemmin tyypillinen Monitorin asiakas on ollut yli 60-vuotias nainen. Sukupuolta tämän vuoden kysely ei kartoittanut.

Tyypillinen asiakas on tämän asiakaskyselyn perusteella kirjaston palveluita 2–4 kertaa kuukaudessa käyttävä keski-ikää lähestyvä tai eläkkeellä oleva turkulainen. Monitori tarjoaa seudullisia palveluita, jotka tavoittavat pääasiassa turkulaiset.

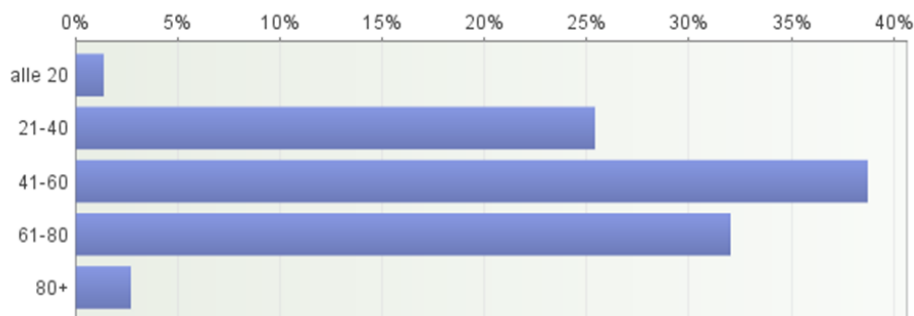
Kotipaikkakunta:

Vastaajien määrä 75.



Ikä:

Vastaajien määrä 75.

**Johtopäätöksiä**

Kysely tuotti varsin odotetunlaisen tuloksen. Merkittävää oli, että kyselyä mainostettiin enemmän kirjastoasiakkaille kuin muiden syiden takia Monitoriin tulleille, mikä on jonkin verran vaikuttanut tuloksiin. Kirjastoon asioimaan tulleille kyselyä oli helpompi mainostaa, eikä heillä ollut yhtä kiire kuin esimerkiksi vain bussikorttia lataamaan tulleilla.

Vuoden takaiseen kyselyyn verrattuna turkulaisten osuus vastaajista on kasvanut jonkin verran eli voidaan todeta, että turkulaiset ovat löytäneet suhteessa paremmin Monitorin palvelut muihin kuntiin nähden. Käyntiaktiivisuuden osalta oli pintapuolisen tarkastelun jälkeen havaittavissa, että ns. vakiasiakkaiden määrä on lisääntynyt. Monitoriin ensimmäistä kertaa asioimaan tulleiden määrä oli lähes samansuuruinen edelliseen vuoteen verrattuna. Kirjastopalvelut ovat myös edelleen selvästi Monitorin käytetyin palvelu.

Vuoden 2014 asiakastyytyväisyyskysely on siinä mielessä ainutlaatuinen, että kirjaston osuutta kyselyissä ei ole ennen painotettu näin paljon. Kysely osoittaa selvästi, että kirjaston palveluihin ollaan hyvin tyytyväisiä.

Tämän kyselyn perusteella voidaan päätellä, että Yhteispalvelu saa näkyvyyttä ja tunnettavuutta pitkälti siellä olevan kirjaston ansiosta. Kirjaston palveluihin ollaan tyytyväisiä ja se koetaan hyvin tarpeelliseksi toimijaksi erilaisia julkishallinnon ja muita palveluita tarjoavassa Yhteispalvelupisteessä. Monitori on jo tavoittanut varsin hyvin keski-ikäiset ja iäkkäät ihmiset, mutta nuoret ja lapset ovat vielä vähemmistössä asiakaskunnan osalta.

Kyselylomakkeen paperiversio



Yhteispalvelupiste Monitorin asiakaskysely 2014

1. Missä asioissa asioit Yhteispalvelupisteessä?
(Voit valita useamman vaihtoehdon)
 - ☐ Kirjasto
 - ☐ Föli-bussikortit
 - ☐ Kela
 - ☐ Työvoimatoimisto
 - ☐ Muu syy,
mikä? _____
2. Saitko asiasi hoidettua?
 - ☐ kyllä
 - ☐ osittain
 - ☐ en lainkaan, miksi?-

3. Miten usein asioit Monitorissa?
 - ☐ 2-4 kertaa viikossa
 - ☐ 2-4 kertaa kuukaudessa
 - ☐ harvemmin
 - ☐ nyt ensimmäistä kertaa
4. Miten tyytyväinen olet Monitorin kirjaston palveluihin
asteikolla 1-10?
(1= täysin tyytymätön ja 10 = täysin tyytyväinen)
 - ☐ Vastaus: _____
5. Onko Yhteispalvelupisteessä sijaitseva kirjasto lisännyt kiinnostustasi kirjaston palveluita kohtaan?
 - ☐ on lisännyt erittäin paljon
 - ☐ on lisännyt jonkin verran
 - ☐ ei ole lisännyt lainkaan
6. Arvioi kirjaston tarpeellisuus ja viihtyisyys Yhteispalvelupiste Monitorissa
asteikolla 1-5.
(1 = täysin tarpeeton/epäviihtyisä ja 5 = erittäin tarpeellinen/erittäin viihtyisä)
 - ☐ tarpeellisuus (1-5): _____
 - ☐ viihtyisyys (1-5): _____

KÄÄNNÄ SIVU!

7. Kotipaikkakuntasi

- ☐ Turku
- ☐ Kaarina
- ☐ Lieto
- ☐ Naantali
- ☐ Raisio
- ☐ Muu, mikä: _____

8. Ikäsi

- ☐ alle 20
- ☐ 21-40
- ☐ 41-60
- ☐ 61-80
- ☐ 80+

9. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan pieni palkinto!

Voitte halutessanne jättää tähän yhteystietonne.

Yhteystietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Sähköposti _____

Osoite _____

Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

Puhelin _____

YHTEISPALVELU MONITORI KIITTÄÄ!

Kyselyn flyer

Hyvä asiakas, halutessanne voitte vastata asiakastyytyväisyyskyselyymme.

Aikaa kyselyn täyttämiseen kuluu vain pari minuuttia.

Kysely löytyy mm. Yhteispalvelu Monitorin nettisivuilta:
<http://www.turku.fi/monitori>

Kyselylomakkeita löytyy tiskiltä ja yksi asiakastietokone on myös varattu kyselyn tekoon.

Kiitämme vastauksista!

Arvomme vastanneiden kesken pienen palkinnon!

Kyselyn mainos



ARVOISA YHTEISPALVELU MONIORIN ASIAKAS, ON VUODEN 2014 ASIAKASKYSELYN AIKA.

KYSELYN AVULLA HALUAMME KEHITTÄÄ TOIMINTAAMME
VASTAAMAAN PAREMMIN TEIDÄN TARPEITANNE. VOITTE
VASTATA KYSELYYN ASIAKASTIETOKONEELLAMME TAI
OHEISELLA PAPERILOMAKKEELLA.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

VASTANNEIDEN KESKEN ARVOTAAN PIENI PALKINTO.

Yhteispalvelu Monitori
Kauppakeskus Skanssi, 1. krs
Skanssinkatu 10, Turku
www.turku.fi/monitori



Teemahaastattelun kysymykset

1. Keiden kanssa Turun kirjasto tekee yhteistyötä (koulut, järjestöt, jne)

- vastaus ihan lyhyen luettelomaisesti
- yhteistyö muiden julkisten palveluntarjoajien kanssa? entä yritykset?

2. Mitä Vaski-alueella seudullinen kirjastoyhteistyö tarkoittaa?

3. Millaisia mahdollisuuksia, etuja ja toisaalta haasteita yhteistyön tekeminen kirjastolle tuo?

- erilaisten asiakkaiden palveleminen
- onko henkilökunta itse innostunut yhteistyöstä vai pitääkö siihen ohjata?
- mietitäänkö kirjastossa aktiivisesti uusia mahdollisia yhteistyökumppaneita?

4. Miten yhteistyö Yhteispalvelu Monitorin kanssa on koettu?

- Ollaanko kirjaston puolella oltu tyytyväisiä?
- Mitä hyötyä yhteistyöstä on ollut?
- Onko yhteistyö parantanut kirjaston imagoa ja kykyä olla mukana muutoksessa?
- Entä mitä haasteita on tullut vastaan?
- Pysyvätkö palvelut Monitorin kirjastossa ennallaan?

6. Millaisia eri markkinoinnin keinoja sivukirjastot/omatoimikirjastot hyödyntävät tällä hetkellä? Entä miten markkinointia voitaisiin parantaa?

- Miten paljon kirjasto on panostanut sivukirjastojen markkinointiin?

7. Missä asioissa kirjastolla on vielä parannettavaa liittyen yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa?

6. Millaisia tulevaisuuden näkymiä kirjaston tekemällä yhteistyöllä näette? Tässä saa esittää myös lennokkaita ajatuksia.

- esimerkiksi vuonna 2040 kirjastorakennus on... lukusali on muuttunut ... siellä on ... tekniikka mahdollistaa... yhteistyötä tehdään...